TOTUL DESPRE MANAGEMENT

CUM SĂ PREZENTĂM

TIM HINDLE

enciclopedia rao

A DORLING KINDERSLEY BOOK
www.dk.com

Editor coordonator Sasha Heseltine
Editor David Tombesi-Walton
Design Elaine C. Monaghan, Austin Barlow
Editor asistent Felicity Crowe
Asistent design Laura Watson

Asistenţă DTP Jason Little
Şef producţie Alison Jones

Editor serie Jane Simmonds
Editor artistic serie Jayne Jones

Director executiv Stephanie Jackson
Editor artistic executiv Nigel Duffield

Essential Managers Making Presentations
© 1998 Dorling Kindersley Ltd, London
Text copyright © 1998 Tim Hindle

Enciclopedia RAO
Grupul editorial RAO
C.P. 2-124, Bucureşti, România

CUM SĂ PREZENTĂM

Traducere din engleză de
Adriana Cerkez

© Enciclopedia RAO 2000
pentru versiunea în limba română

Orice reproducere sau preluare parţială sau integrală, prin orice mijloc, a acestui text şi/sau a iconografiei cuprinse în lucrarea de faţă este strict interzisă, acestea fiind proprietatea exclusivă a editorului.

ISBN 973-98953-5-2

CUPRINS

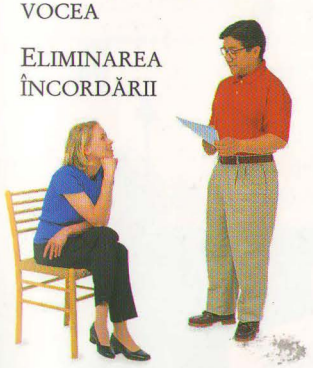
5 INTRODUCERE

PREGĂTIREA PREZENTĂRII

6 STABILIREA SCOPULUI
8 CUNOAŞTEREA AUDITORIULUI
10 ORGANIZAREA
14 FAMILIARIZAREA CU LOCUL ACŢIUNII
18 CLARIFICAREA OBIECTIVELOR
20 SELECTAREA MATERIALULUI
22 STRUCTURAREA MATERIALULUI
26 SCRIEREA DISCURSULUI
30 FOLOSIREA MIJLOACELOR AUDIO-VIZUALE
34 REPETIŢIA

CUM VĂ PREGĂTIŢI

36 SĂ CREZI ÎN TINE ÎNSUŢI
38 ANALIZAREA ASPECTULUI
40 ATENŢIE LA POZIŢIA CORPULUI
42 PERFECŢIONAŢI-VĂ VOCEA
44 ELIMINAREA ÎNCORDĂRII



SUSŢINEREA PREZENTĂRII

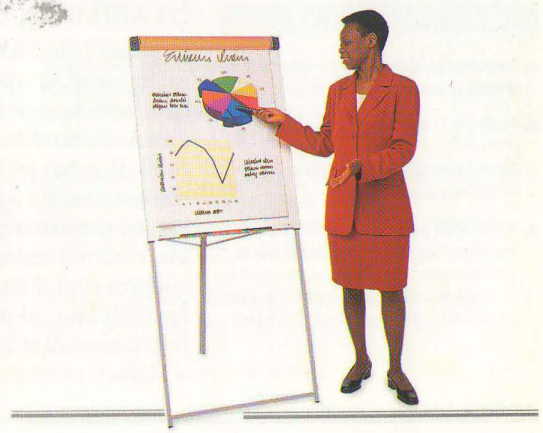
46 STĂPÂNIREA NERVOZITĂŢII
50 VORBIŢI CU CONVINGERE
54 ÎNCHEIERE EFICIENTĂ

„DIRIJAREA" AUDITORIULUI

56 STAREA DE SPIRIT A AUDITORIULUI
60 OCUPAŢI-VĂ DE ÎNTREBĂRI
64 ÎNFRUNTAREA OSTILITĂŢII
68 EVALUAŢI-VĂ COMPETENŢA
70 INDICE
72 MULŢUMIRI

INTRODUCERE

Indiferent că sînteţi orator experimentat sau începător, Cum să prezentăm *vă ajută să vă perfecţionaţi deprinderea de a vă adresa unui auditoriu, printr-o atentă planificare, pregătire şi expunere. Tehnicile de a vorbi cu încredere, de a alege mijloacele audio-vizuale potrivite şi de a răspunde întrebărilor puse de public sînt explicate limpede. Vi se dau sfaturi practice pentru a căpăta încrederea şi profesionalismul de care aveţi nevoie ca să faceţi faţă unor situaţii reale, iar cele 101 de „pilule" galbene, răspîndite în toată cartea vă oferă informaţii deosebit de utile. În sfîrşit, un exerciţiu de autoevaluare vă ajută să apreciaţi progresele făcute după fiecare prezentare prestată. Cartea vă oferă informaţii preţioase pe care le puteţi folosi ori de cîte ori simţiţi nevoia, chiar şi după ce ajungeţi la rezultate remarcabile.*



PREGĂTIREA PREZENTĂRII

Cele două secrete pentru reuşita unei prezentări sînt: pregătirea şi practica. Pregătiţi-vă cum trebuie, fără a vă grăbi, şi şansele dumneavoastră de succes vor creşte foarte mult.

STABILIREA SCOPULUI

Ce doriţi să comunicaţi auditoriului? Înainte de a începe pregătirea prezentării, trebuie să ştiţi ce doriţi să realizaţi. Concentraţi-vă, în fiecare moment, asupra scopului propus pentru a vă pregăti corespunzător.

1 După ce aţi scris discursul, reduceţi-l, reduceţi-l, reduceţi-l.

NU UITAŢI

- Prezentarea trebuie să fie relevantă, simplă şi la obiect.
- Auditoriul va fi impresionat de profunzimea cunoştinţelor dumneavoastră şi nu de un spectacol ieftin, de cabotinaj.
- Atitudinea pozitivă, energia şi entuziasmul faţă de subiectul tratat vor însemna foarte mult şi vor rămîne în mintea auditoriului mult timp după ce detaliile discursului vor fi uitate.

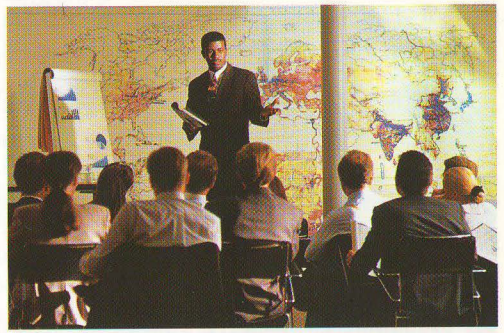
STABILIREA OBIECTIVELOR

În primul rînd trebuie să stabiliţi ce intenţionaţi să spuneţi şi care ar fi cel mai bun mod de comunicare a mesajului. Strategia dumneavoastră va depinde de trei lucruri: de tipul de mesaj pe care doriţi să-l transmiteţi, de componenţa auditoriului şi de locul unde are loc prezentarea. Reanalizaţi scopul prezentării şi vedeţi dacă nu este prea simplu sau prea complicat. Gîndiţi-vă cine ar putea forma auditoriul şi cum ar primi discursul. Întrebaţi-vă dacă aşa vreţi să fie şi dacă nu, schimbaţi-vă scopul.

EVALUAREA CAPACITĂŢII

Dacă nu sînteţi actor este greu „să intraţi în pielea altcuiva". Concentraţi-vă pe identificarea şi valorificarea însuşirilor pe care le aveţi. De exemplu, dacă aveţi o voce bună, limpede, folosiţi-o în avantajul dumneavoastră; dacă aveţi talent, spuneţi o anecdotă scurtă, dar relevantă. Înfruntaţi-vă temerile şi angoasele legate de prezentare pentru a fi sigur că le puteţi depăşi.

2 Grupaţi ideile similare pentru a stabili temele.



VORBIŢI CU ÎNCREDERE

Folosiţi tehnicile care vi se potrivesc cel mai bine. Acest lucru vă ajută să vă controlaţi.

DEPĂŞIŢI-VĂ TEAMA

TEMERI OBIŞNUITE	SOLUŢII PRACTICE
NERVOZITATE EXCESIVĂ Nu vă puteţi relaxa. Uitaţi ce aveţi de spus şi vi se şterge totul din cap.	Repetaţi înainte în faţa unei oglinzi şi, dacă este posibil, chiar la locul unde va avea loc prezentarea. Aranjaţi în aşa fel notiţele, încît să le puteţi privi oricînd. Respiraţi adînc şi zîmbiţi.
AUDITORIU PLICTISIT Oamenii îşi pierd interesul, nu mai au răbdare şi discută între ei.	Vedeţi dacă ceea ce spuneţi este relevant. Dacă nu, renunţaţi. Arătaţi-vă entuziasmat. Accelerati ritmul prezentării şi păstraţi în permanenţă contactul vizual cu auditoriul.
AUDITORIU OSTIL Aveţi de-a face cu persoane turbulente. Întrebările din sală sînt agresive.	Rămîneţi în continuare politicos şi îndatoritor. Dacă în public se află specialişti în domeniu, ţineţi seama de părerea lor. Reîndreptaţi întrebările dificile spre auditoriu.
DEFECTAREA MIJLOACELOR AUDIO-VIZUALE Aparatele nu funcţionează sau nu vă amintiţi cum să le folosiţi.	Nu folosiţi aparate cu care nu sînteţi obişnuit. Verificaţi toată aparatura pe care o folosiţi, chiar înainte de prezentare.

CUNOAȘTEREA AUDITORIULUI

Aflați cît mai multe despre cei care vor participa la prezentare. Pe unii i-ați invitat dumneavoastră? Sînt colegi? Dacă știți cine participă, structurați-vă discursul pentru a provoca cea mai bună reacție din partea lor.

3 Asigurați-vă că publicul pleacă lămurit din sală.

ÎNTREBAȚI-VĂ

- Cît de numeros va fi auditoriul?
- Care este vîrsta medie a auditoriului?
- Care este raportul bărbați/femei?
- Este auditoriul informat asupra subiectului?
- Auditoriul participă de bună voie sau i s-a cerut s-o facă?
- Ce au în comun membrii auditoriului?
- Ce prejudecăți are auditoriul?
- Care este sfera culturală a auditoriului?
- Sînteți cunoscut auditoriului sau cel puțin unor persoane din public?

4 Amintiți-vă mereu că vă adresați publicului și nu că vorbiți pur și simplu.

EVALUAREA AUDITORIULUI

Pentru a comunica în mod eficient mesajul trebuie să țineți cont de valorile culturale și de opiniile celor cărora vă adresați. Gîndiți-vă cum ar reacționa la eventualele probleme delicate ridicate de discursul dumneavoastră și nu uitați că acest lucru poate afecta restul prezentării. Dacă se știe că auditoriul are păreri categorice asupra subiectului respectiv, fiți prudent și introduceți ideile-problemă fără a vă susține punctul de vedere. Amintiți-vă că umorul poate ofensa ușor, așa că folosiți-l cu reținere în discursul dumneavoastră.

INFORMAȚII SUPLIMENTARE

Organizatorul evenimentului reprezintă prima sursă de informații cu privire la auditoriu. Dacă prezentarea dumneavoastră face parte dintr-o conferință, cereți înainte o listă a delegaților. Cînd faceți o prezentare unui posibil client, rugați partenerii din industriile conexe să vă dea informații suplimentare. Înainte de a vă adresa unei întruniri publice, citiți presa locală pentru a afla preocupările acesteia.
Folosiți datele obținute în avantajul dumneavoastră – un discurs care privește direct publicul și arată că v-ați pregătit cu seriozitate va fi bine primit.

FIȚI FLEXIBIL

Numărul ascultătorilor are un impact serios asupra modului în care vă veți structura prezentarea. În grupuri mici, prezentarea poate fi cu ușurință interactivă – puteți răspunde întrebărilor pe parcursul discursului sau puteți cere părerea publicului asupra întrebărilor și problemelor ridicate. În grupurile mari, comunicarea este preponderent unidirecțională, iar vorbitorul abordează problemele în mod diferit. Este foarte important ca expunerea să fie clară, precisă și ușor de urmărit pentru a menține treaz interesul publicului.

5 Implicați cît mai mult auditoriul în prezentarea dumneavoastră.

ADAPTAREA PREZENTĂRII ÎN FUNCȚIE DE NUMĂRUL ASCULTĂTORILOR

NUMĂRUL DE ASCULTĂTORI	STILURI DE PREZENTARE	TEHNICI
NUMĂR RESTRÎNS Un grup mai mic de 15 persoane este considerat un auditoriu restrîns. Cei mai mulți oameni trebuie să se adreseze unui astfel de auditoriu la un moment dat în cariera lor.	FORMAL Folosiți un ton formal în ședințele de comitet, în prezentările pentru vînzări și în cele interdepartamentale.	● Stabiliți încă de la început contactul vizual cu fiecare membru al grupului. ● Stați tot timpul cu fața spre public. Acest lucru vă va ajuta să mențineți trează atenția.
	INFORMAL Folosiți un ton informal cînd prezentați produse noi unor furnizori cunoscuți și cînd faceți prezentări colegilor.	● Colaborați cu publicul, solicitînd întrebări. ● Acceptați intervențiile de scurtă durată.
NUMĂR MARE Un grup de 15 persoane sau mai multe formează un auditoriu mare. Este mai ușor să vă adresați unei astfel de audiențe dacă aveți deja o experiență de orator.	FORMAL Abordați un stil formal cînd țineți un discurs în cadrul unei conferințe sau la ședința generală anuală a unei companii publice.	● Asigurați-vă că toată lumea vă aude bine, chiar și cei din spate. ● Rezumați, accentuați și repetați punctele principale.
	INFORMAL Folosiți un stil informal cînd aveți o intervenție spontană din sală în cadrul unei conferințe formale.	● Vorbiți rar și pronunțați clar fiecare cuvînt. ● Mesajul trebuie să fie general și simplu. Dați detalii numai dacă vi se cer.

ORGANIZAREA

Prezentarea va fi eficientă numai dacă o organizați cu grijă. O planificare atentă a detaliilor vă va permite să vă concentrați asupra prezentării, fără să vă mai preocupe eventuale incidente neprevăzute.

6 Familiarizați-vă din timp cu locul unde urmează să faceți prezentarea.

ANALIZAȚI DE LA ÎNCEPUT PUNCTELE-CHEIE

ORGANIZAREA PROGRAMULUI

Gîndiți-vă încă de la început la toate implicațiile evenimentului. Dacă prezentarea se va ține în altă localitate, va trebui să faceți aranjamentele de călătorie și să vă ocupați din timp de cazare. Încercați să vă rezervați cam trei ore în ziua prezentării sau în seara dinainte, pentru a vă pregăti. Este bine să vă gîndiți aproximativ o oră la întregul discurs și, dacă e posibil, repetați-l cînd sosiți în locul respectiv. Pregătiți-vă hainele cu care vă îmbrăcați și aveți grijă să fie curate și călcate. Dacă sînteți primul (sau singurul) vorbitor, verificați ca toată aparatura folosită să fie în perfectă ordine.

7 Alcătuiți orarul pregătirilor pentru ziua respectivă.

PLANIFICAREA CĂLĂTORIEI

Stabiliți cînd plecați pentru a nu întîrzia și să vă rămînă timpul necesar pregătirii. Adăugați cel puțin o oră pentru siguranță. Gîndiți-vă la posibilele întîrzieri și cînd călătoriți cu avionul calculați și drumul de la aeroport. Rezervați-vă timp pentru odihnă și pentru a face față decalajului de fus orar cînd este cazul.

ANALIZAREA PROBLEMELOR CĂLĂTORIEI

8 Luați-vă de lucru pentru a fi ocupat în timpul călătoriei.

FACEȚI-VĂ TIMP PENTRU PREGĂTIRE

Prezentările naturale, aparent firești, care au cel mai mare succes sînt invariabil rezultatul unei pregătiri minuțioase, a documentării și a unei munci susținute. Discursul anual ținut de președintele unei companii în fața acționarilor poate fi scris și rescris săptămîni în șir înainte de a atinge standardul așteptat. Începeți pregătirea cu cel puțin patru săptămîni înainte pentru a avea răgaz să vă formulați ideile și să vă adunați materialul de referință necesar. Pe măsură ce căpătați experiență, veți constata că aveți nevoie de tot mai puțin timp.

9 Pentru fiecare oră de prezentare, rezervați zece ore de pregătire.

ALCĂTUIREA ITINERARULUI ŞI A LISTEI DE PROBLEME

Chiar şi un vorbitor foarte organizat trebuie să aibă în vedere unele lucruri practice înainte de a ţine o conferinţă. Stabilirea itinerarului şi a obiectelor de care aveţi nevoie în timpul prezentării este la fel de necesară ca şi repetarea discursului. Cel mai sigur mod de a face acest lucru este alcătuirea unei liste pe care să notaţi etapele sau obiectele pe măsură ce vă gîndiţi la ele. Revedeţi întreaga listă şi încercaţi să anticipaţi orice neregulă. Dacă prezentarea nu se face la locul dumneavoastră de muncă, nu uitaţi să lăsaţi un număr de telefon pentru a fi contactat de colegi dacă este nevoie. Ştiind ora de începere şi cît va dura, rugaţi-i să nu vă deranjeze înainte sau în timpul prezentării decît în cazuri de urgenţă absolută.

10 Anunţaţi în scris organizatorilor toate detaliile conferinţei.

11 Verificaţi întotdeauna specialitatea vorbitorilor invitaţi.

NU UITAŢI

- Vedeţi din timp dacă locul ales este potrivit.
- Primul criteriu în alegerea locului este numărul ascultătorilor.
- În cele mai multe cazuri, opiniile personale nu ar trebui să influenţeze alegerea vorbitorilor.
- Alcătuiţi o listă „de rezervă" pentru cazul în care unii vorbitori nu pot participa.
- Evitaţi pe cît posibil rivalităţile profesionale dintre vorbitori.
- Întrebările directe sau comentariile din partea auditoriului trebuie dirijate spre preşedinte.
- Detaliile asupra datei, locului, ordinii de zi şi vorbitorilor trebuie făcute cunoscute din timp.

ORGANIZAŢI SINGUR O PREZENTARE

Dacă organizaţi o prezentare trebuie să luaţi încă de la început nişte decizii privind locul, vorbitorii şi numărul ascultătorilor. Alcătuiţi o listă a locurilor disponibile pentru a compara avantajele şi dezavantajele ţinînd cont de costuri, capacitate şi diversele utilităţi. Comunicaţi aceste lucruri celorlalţi vorbitori pentru a-şi putea organiza prezentarea. Gîndiţi-vă şi la o alternativă, dacă primul loc ales de dumneavoastră nu este liber la data respectivă sau dacă aranjamentul „cade" după rezervare. Cînd alegeţi vorbitorii, studiaţi-le referinţele pentru a fi sigur că au competenţa necesară. Anunţaţi-i din timp şi reconfirmaţi detaliile înainte de prezentare; alcătuiţi şi o listă de rezervă a vorbitorilor.

ORGANIZAREA UNEI PREZENTĂRI ÎN GRUP

Dacă organizaţi o prezentare în grup, trebuie să mai ţineţi seama de cîteva amănunte. Secretul succesului unei prezentări în grup este respectarea strictă a programului, pentru că lucrurile pot scăpa de sub control dacă vorbitorii nu iau cuvîntul în ordinea stabilită. Stabiliţi ordinea vorbitorilor şi alcătuiţi lista cu suficient de mult timp înainte pentru ca fiecare orator s-o cunoască. Respectarea ei este foarte importantă, aşa că alegeţi un preşedinte care să se impună.

Cînd organizaţi o prezentare în grup verificaţi cu grijă competenţa vorbitorilor – este esenţial să existe un echilibru între vorbitori. Dacă sînt prea apropiaţi ca gîndire, vor fi puţine discuţii în legătură cu cele spuse de ei; dacă ideile lor intră în contradicţie, pot apărea ostilităţi chiar în timpul discursului. Dacă este necesar, lăsaţi timp în final pentru un schimb de întrebări şi răspunsuri între vorbitori şi auditoriu.

CE E DE FĂCUT

1. Rezervaţi o sală cu toate cele necesare prezentărilor în grup.
2. Interesaţi-vă dacă nu există animozităţi personale între vorbitorii propuşi.
3. Invitaţi vorbitorii şi confirmaţi-le participarea.
4. Stabiliţi ordinea discursurilor.
5. Întocmiţi un orar rigid.
6. Alegeţi un preşedinte cu personalitate puternică.

12 Alegeţi auditoriul înainte de a trimite invitaţiile.

INVITAREA AUDITORIULUI

Cînd vă gîndiţi la participanţi, aveţi în vedere următoarele:

- Cine va beneficia de informaţia prezentată?
- Ce aţi dori să afle auditoriul din cele prezentate?
- Cum puteţi avea publicul-ţintă?

Publicitatea face parte integrantă din procesul organizaţional. După ce aţi stabilit publicul-ţintă, urmăriţi ca materialele publicitare să fie văzute de cît mai mulţi dintre cei interesaţi – de exemplu într-o publicaţie de specialitate. Data, ora şi locul trebuie să fie cît mai vizibile. Trimiteţi invitaţii personale tuturor celor care doriţi să participe.

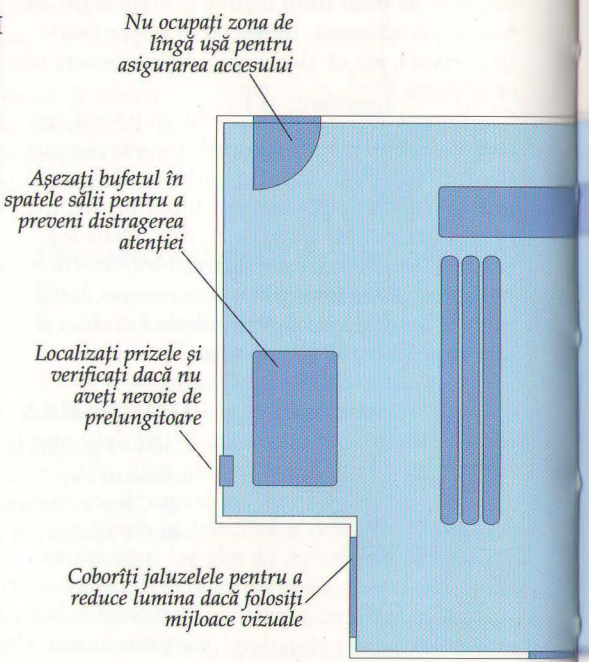
FAMILIARIZAREA CU LOCUL ACȚIUNII

Dacă este posibil, vizitați dinainte locul prezentării pentru a cunoaște toate detaliile. Dacă acest lucru nu este posibil, cereți organizatorilor să vă trimită un plan detaliat cu toate facilitățile. Fiți atent la luminozitate, acustică, scaune și aparatură.

13 Luați în calcul toate detaliile sălii indiferent cît de neînsemnate ar părea.

STABILIREA LOCULUI

Locul influențează starea de spirit a auditoriului. O adunare informală într-o încăpere însorită dintr-un campus universitar va crea o altfel de atmosferă decît o conferință aridă, ținută într-o sală mare dintr-un hotel. Dacă puteți vedea locul înainte, notați-vă toate detaliile posibile, inclusiv mărimea sau dacă are un miros specific. Vizitați locul la aceeași oră la care va avea loc prezentarea pentru a lua deciziile corecte cu privire la așezarea scaunelor și la luminozitate. Fiți atent la amplasamentul ușilor, întrerupătoarelor, prizelor și bufetului.



14 Localizați întrerupătoarele pentru a putea reduce lumina dacă folosiți mijloace vizuale.

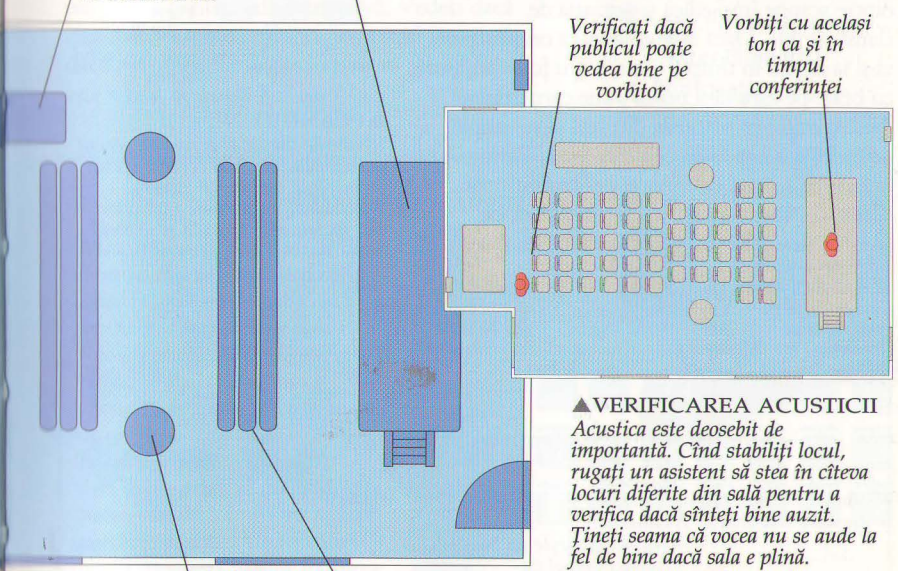
▲ EVALUAREA ASPECTELOR DE BAZĂ

Cînd stabiliți sala, fiți atent la eventualele obstacole care ar împiedica publicul să vă vadă. Verificați poziția ușilor, a prizelor și a altor facilități și încercați să simțiți chiar și mirosul sălii respective.

15 Stabiliți dinainte locul mijloacelor vizuale.

GÎNDIȚI-VĂ LA DETALII

Cînd stabiliți locul, gîndiți-vă dacă este accesibil și auditoriului. Se află lîngă aeroport, gară sau stație de metrou? Se află pe lîngă un aeroport mare sau în preajma unui restaurant zgomotos? Există obstacole fixe – stîlpi, coloane – care ar putea împiedica publicul să vă vadă? În acest caz, aranjați scaunele în jurul acestora. Dacă puteți regla căldura sau aerul condiționat, fixați o temperatură mai scăzută deoarece din cauza numărului mare de oameni aflați în încăpere se poate face prea cald.



▲ VERIFICAREA ACUSTICII

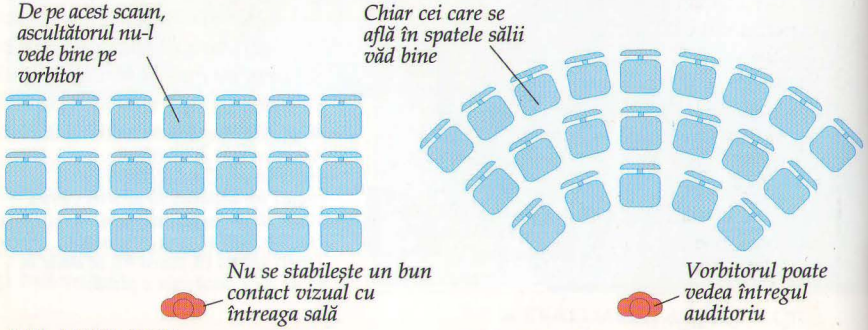
Acustica este deosebit de importantă. Cînd stabiliți locul, rugați un asistent să stea în cîteva locuri diferite din sală pentru a verifica dacă sînteți bine auzit. Țineți seama că vocea nu se aude la fel de bine dacă sala e plină.

16 Gîndiți-vă dinainte cum vă veți face ieșirea din sală.

ALEGEREA SCAUNELOR

Este foarte important ca scaunele să fie bine alese. Confortul este, evident, un factor foarte important, dar trebuie să fiţi atent pentru că, dacă stau prea confortabil, ascultătorii pot moţăi. Dimpotrivă, dacă scaunele nu sînt confortabile, auditoriul începe să se agite înainte de terminarea prezentării. Scaunele ideale trebuie să aibă spătarul vertical şi dimensiuni egale. Dacă este loc, cereţi aranjarea scaunelor cu distanţă între ele, pentru a permite oamenilor să-şi pună bagajul sau servietele pe podea, lîngă ei. Distanţa dintre scaune împiedică şi senzaţia de claustrofobie. Dacă este necesar ca cei prezenţi să-şi ia notiţe în timpul prezentării folosiţi scaune cu braţe pe care să-şi poată pune carneţelele. Pentru a face ca scaunele din faţă să se umple primele, scoateţi-le pe cele din spate. Păstraţi un număr de scaune de rezervă pentru întîrziaţi. În sfîrşit, cînd aranjaţi scaunele ţineţi cont de regulile de protecţie împotriva incendiului.

▲PLANUL UNU
Rîndurile drepte şi apropiate permit vorbitorului un bun contact vizual cu întregul auditoriu. Acest aranjament nu permite însă celor din spatele sălii să vadă şi să audă bine.



▲PLANUL DOI
Aici acelaşi număr de auditori ca şi în Planul Unu este aşezat mai aproape de vorbitor. Cei mai mulţi ascultători îl văd bine pe vorbitor şi sînt destul de aproape şi pentru a auzi fără probleme. Vorbitorul trebuie să facă un efort pentru a stabili contact vizual cu toată sala.

▲PLANUL TREI
Aşezarea în semicerc este frecventă şi optimă din punctul de vedere al acusticii şi al vizibilităţii, dar necesită mai mult spaţiu decît în Planul Unu şi în Planul Doi. Vorbitorul poate realiza un bun contact vizual cu întregul auditoriu.

VERIFICAREA FACILITĂŢILOR AUDIO-VIZUALE ALE SĂLII

Dacă veţi folosi mijloace audio-vizuale în timpul prezentării, verificaţi dacă în sală se află facilităţile respective şi dacă funcţionează corect. Controlaţi fiecare aparat în parte pentru a evita întîrzierile sau ezitările în timpul prezentării. În sălile mari este nevoie de un sistem de sonorizare care să cuprindă difuzoare, un amplificator şi unul sau mai multe microfoane. Dacă nu există, trebuie să le procuraţi şi să le instalaţi. Verificaţi dacă sonorizarea este destul de puternică pentru sala respectivă. Vedeţi dacă există un ecran pe care să proiectaţi imaginile, dacă mărimea lui se potriveşte cu sala şi dacă este văzut de toată lumea.

17 Verificaţi dacă ştiţi cum funcţionează sistemul de sonorizare.

18 Păstraţi scaune de rezervă pentru întîrziaţi.

FOLOSIREA UNUI MICROFON

Microfonul vă este necesar doar cînd vă adresaţi unui auditoriu numeros sau cînd vorbiţi în aer liber. Dacă trebuie să-l folosiţi, încercaţi-l înainte, făcînd probele de volum şi zgomote de fond. Microfoanele de mînă sau cele fixe restricţionează mişcarea, deci dacă apelaţi la mijloace audio-vizuale folosiţi un model portabil, fără fir. Microfoanele prinse cu clamă permit folosirea ambelor mîini, dar fiţi atent la fixarea lor pentru a nu amplifica zgomotul produs de respiraţie sau de întoarcerea paginilor.

▲MICROFON CU CLAMĂ
Microfonul cu clamă se prinde de haină şi rămîne la o distanţă fixă faţă de gură.

◀MICROFON DE MÎNĂ
Un microfon de mînă vă dă libertate de mişcare, dar vă ocupă mîinile. Dacă se fixează pe podium devine mai funcţional.

CLARIFICAREA OBIECTIVELOR

Înainte de a pregăti prezentarea trebuie să vă clarificaţi obiectivele. Doriţi să vă amuzaţi auditoriul, să-i transmiteţi informaţii importante sau să-l determinaţi să acţioneze imediat după prezentare?

19 Concentraţi-vă discursul pe trei sau patru puncte importante.

ALEGEREA TONULUI POTRIVIT

20 Captaţi interesul publicului prin cîteva anecdote la obiect.

Tonul general şi stilul prezentării subliniază obiectivul propus. Dacă doriţi să transmiteţi informaţii importante este necesară o abordare logică şi bine structurată. Dacă scopul principal este de a amuza auditoriul, presăraţi glume sau istorioare vesele. Dacă doriţi să-l inspiraţi, fiţi pozitiv şi exprimaţi-vă în aşa fel încît să vă răspundă afectiv.

ÎNCURAJAREA RĂSPUNSURILOR

Toţi vorbitorii doresc să aibă succes şi discursul lor să fie primit bine, dar puţini ştiu că există metode practice pentru a obţine aceste rezultate. Structurîndu-vă discursul eficient, puteţi obţine reacţia dorită din partea auditoriului. De exemplu, dacă aduceţi informaţii noi, doriţi ca oamenii să pună întrebări la sfîrşitul discursului. Treziţi-le interesul şi nu le spuneţi imediat tot ce ar trebui să ştie, ci stîrniţi-le curiozitatea.

▼CELE TREI OBIECTIVE
Orice prezentare reuşită are trei obiective importante. Primul este educativ: publicul trebuie să înveţe ceva. Apoi trebuie să fie relaxat şi să-i facă plăcere discursul. În sfîrşit, prezentarea trebuie să fie clară: fiecare parte a conferinţei să fie explicată limpede.

FOLOSIREA CUNOŞTINŢELOR

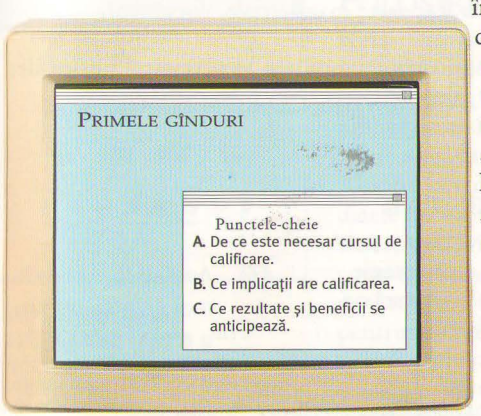
21 Aveţi grijă să expuneţi limpede ideile principalele ale prezentării.

Obiectivul principal în susţinerea unei prezentări este de a transmite auditoriului informaţie şi nimic nu poate capta şi reţine atenţia mai bine decît entuziasmul pe care-l arătaţi faţă de subiect. Fiţi atenţi cînd vă pregătiţi: gîndiţi-vă că publicul trebuie cuprins şi nu copleşit de entuziasmul dumneavoastră. Cunoştinţele se impun de la sine, aşa că, dacă sînteţi stăpîn pe subiect, nu este nevoie să impresionaţi cu nume sau referiri academice. Veţi fi convingător dacă veţi răspunde competent la întrebări, deci informaţi-vă şi pregătiţi-vă bine.

SELECTAREA PUNCTELOR-CHEIE

22 Rezumaţi-vă punctele principale într-o propoziţie.

Un public adult are atenţia limitată la aproximativ 45 de minute. În acest timp se absoarbe doar o treime din ceea ce se spune şi maximum şapte idei. Limitaţi-vă la trei sau patru puncte importante şi precizaţi-le la începutul discursului, la mijloc şi din nou la sfîrşit, pentru a repeta mesajul. Încercaţi să găsiţi un titlu atrăgător care să rezume discursul, dar evitaţi să fiţi prea subtil sau prea abscons. „Rolul MGC în RPA" poate fi înţeles de managerii din firma dvs. care ştiu că veţi vorbi despre conceptele de management global al calităţii şi despre reproiectarea procesului de afaceri, dar nu are sens să folosiţi un titlu atît de criptic, încît să stîrniţi confuzie chiar în rîndul unui auditoriu informat. Publicul va fi mai receptiv dacă va şti precis subiectul discursului.



▲ALEGEREA IDEILOR PRINCIPALE
Expuneţi clar obiectivele rezumînd ideile principale. Limitaţi-vă la trei-patru puncte pentru ca mesajul să fie simplu şi uşor de memorat.

SELECTAREA MATERIALULUI

Pentru ca o prezentare să aibă succes, trebuie să înceapă cu o bună documentare. Acest lucru cere inițiativă, multă muncă și timp. Alocați timp suficient pentru documentare și folosiți cît mai multe surse din presă și de pe Internet.

23 Cît timp vă documentați, concentrați-vă asupra obiectivelor principale.

A. De ce este necesar cursul de calificare.
B. Ce implicații are calificarea.
C. Ce rezultate și beneficii se anticipează.

▲FOLOSIREA IDEILOR PRINCIPALE
Cînd începeți documentarea, concentrați-vă pe trei sau patru idei. Pe măsură ce găsiți materialul necesar, organizați-l în fișiere separate pentru fiecare idee pînă cînd considerați că este suficient pentru prezentare.

IDENTIFICAREA SURSELOR

Un bun punct de pornire este să revedeți o carte importantă din domeniu și să-i studiați bibliografia unde veți găsi mult material de referință. Pentru articole din reviste și din ziare apelați la o agenție specializată care, în schimbul unei sume de bani, vă va trimite regulat articole, practic despre orice subiect doriți. Veți avea astfel timp suficient pentru a explora alte surse de informare ca:

- Rapoarte manageriale, documente guvernamentale și reviste de specialitate;
- Prieteni, familie și alte contacte personale;
- Casete video, CD-ROM și Internet.

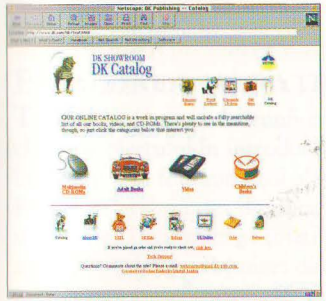
MATERIALUL DOCUMENTAR

La începutul documentării, rezervați-vă timp suficient pentru a calcula avantajele și dezavantajele fiecărei surse de informații. Fiți realist în legătură cu ceea ce căutați și gîndiți-vă la cea mai bună modalitate de a folosi informația. Consultați-vă prietenii și cunoștințele pentru informații suplimentare; nu este nimic mai supărător decît să stai zile în șir în bibliotecă și să descoperi apoi că un prieten al unui prieten este cel mai mare expert în viață în domeniul care vă interesează.

24 Apelați la surse cît mai diverse pentru a o găsi pe cea mai utilă.

DOCUMENTAȚI-VĂ DIN SURSE ACTUALIZATE

Fiți receptiv cînd începeți documentarea și căutați materiale actualizate pentru a face o prezentare atractivă. Nu vă bazați pe cărți vechi și depășite – explorați noi surse de referință pe Internet pentru a aduna informațiile de ultimă oră. Discursul va fi mult mai atrăgător dacă aduce informații noi decît dacă veți compila idei din surse arhicunoscute. Publicul trebuie să știe că îi transmiteți lucruri inedite oferindu-i informații proaspete pe lîngă baza de date și cifre.



▲EXPLORAREA SITE-URILOR WEB
Fiecare Site Web de pe Internet conține o multitudine de informații care pot fi accesate, salvate sau printate și folosite ca material de referință. Unul dintre principalele avantaje ale acestui mod de cercetare este că informațiile sînt aduse la zi mai repede decît cele tipărite.

▲FOLOSIȚI-VĂ DIN PLIN TIMPUL
Este important să decideți foarte repede dacă merită să urmați sau nu o anumită pistă în documentarea dumneavoastră. După ce găsiți o informație relevantă, notați-i sursa și principalele idei. Este aceasta cea mai recentă sursă asupra subiectului? Este informația exactă? Vă oferă indicii sau vă deschide noi domenii de cercetare? Folosiți doar materialul care se încadrează în criteriile dumneavoastră de documentare.

FOLOSIREA NOILOR TEHNOLOGII

Internetul vă aduce pe birou o întreagă bibliotecă electronică internațională. Folosiți cuvinte-cheie bine alese pentru a căuta sursa bibliografică în uriașul volum de informație – zilnic alimentată – care circulă pe Internet. Alegînd cuvinte-cheie potrivite, obțineți datele necesare într-un timp rezonabil. Stocați materialul în baze de date computerizate accesibile sub formă de pachete de software sau alcătuite special pentru ceea ce doriți.

25 Nu ignorați o sursă bună doar pentru că informația nu vă este accesibilă imediat.

STRUCTURAREA MATERIALULUI

Ordinea în care expuneți problemele principale ale prezentării dumneavoastră și modul în care insistați asupra fiecăreia vor influența receptarea mesajului. Structurați-vă discursul în așa fel încît publicul să înțeleagă corect mesajul.

26 Stabiliți cîte probleme doriți să atingeți în prezentare.

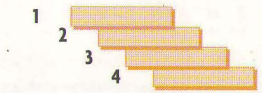
STABILIREA STRUCTURII

Aveți cîteva posibilități de prezentare a celor trei-patru idei. Le puteți introduce fie separat, fie una după alta în ordinea importanței, fie cronologic, în orice altă ordine logică. Dacă doriți să evidențiați în mod special un singur aspect, prezentați-l la început și dezvoltați-l apoi, sprijinindu-vă pe cîteva idei ajutătoare în cursul expunerii. Ca alternativă, „împletiți" ideile pentru a arăta că sînt la fel de importante. Cea mai utilizată structură este suprapunerea principalelor idei. În acest fel, o idee poate rămîne deschisă pentru a fi abordată din nou ca răspuns la alte idei care vor fi prezentate în discurs.

27 Încheiați prezentarea cu o idee pozitivă, cu impact puternic.

▲IDEI SEPARATE
Ideile nu decurg neapărat una din alta și pot fi prezentate separat, avînd aceeași pondere. Țineți seama că publicul poate crede că prima idee este cea mai importantă.

▲EVIDENȚIEREA UNEI IDEI
Dacă un aspect este mai important decît altele, expuneți-l la început și dedicați-i cel mai mult timp pentru a-l discuta în întregime. Susțineți-l sau completați-l cu idei secundare sau ajutătoare.



▲SUPRAPUNEREA IDEILOR
În realitate, structura cel mai frecvent folosită este cea în care fiecare idee se suprapune și depinde într-o oarecare măsură de celelalte. Cea de-a doua idee trebuie abordată parțial prin referire la prima și așa mai departe. Fiecare idee nouă poate fi prezentată prin referire la cele precedente, înlănțuind astfel ideile principale.

CORESPONDENȚA DINTRE STRUCTURA PREZENTĂRII ȘI TEMĂ

TIPUL DE STRUCTURĂ	CÎND SE FOLOSEȘTE
IDEI SEPARATE Ideile sînt prezentate în ordinea impusă de temă.	În prezentările formale – o discuție importantă pe teme educaționale sau o conferință asupra teoriei managementului – se poate folosi această structură de prezentare. Dacă publicul ia notițe, vorbitorul îl poate ajuta, rezumînd fiecare punct după ce l-a dezvoltat și făcînd o scurtă introducere înainte de abordarea punctului următor.
EVIDENȚIEREA UNEI IDEI Ideea principală este urmată de alte cîteva idei.	Acest tip de prezentare se poate folosi în ședințele cu angajații pe tema îmbunătățirii relațiilor cu clienții. Structura este bine delimitată și adecvată cînd auditoriul este informat asupra temei și poate înțelege detaliile. Este utilă și cînd se trece la un alt aspect al aceleiași teme.
SUPRAPUNEREA IDEILOR Se face referire la ideile precedente sau acestea sînt reluate pentru a fi subliniate.	Această structură este cea mai potrivită în discuțiile informale în fața unui public puțin numeros. Se folosește adesea la ședințele cu colegii apropiați care sînt familiarizați cu tema și înțeleg o prezentare complexă. Ideile suprapuse încurajează dezbaterile și intervențiile auditoriului pe măsură ce sînt prezentate.

FOLOSIREA NARAȚIUNII

Tehnica de bază a narațiunii este structurarea clară a subiectului în introducere, cuprins și încheiere și se folosește mai ales în povestiri. Pentru ca prezentarea dumneavoastră să aibă succes, este important să țineți seama de această tehnică în alcătuirea discursului. Introducerea prezentării este partea de început; cuprinsul e alcătuit din temele și ideile centrale (unde folosiți structura care se potrivește cel mai bine obiectivului); încheierea reprezintă concluziile, reluarea ideilor principale și, dacă este necesar, întrebările publicului. Nu uitați că este important ca auditoriul să aibă repere clare la începutul și la sfîrșitul fiecărei etape a prezentării.

▲FOLOSIREA SIMBOLURILOR
Uitați-vă în jur cînd vă structurați discursul. Pentru a vă susține ideile, alegeți imagini familiare, de exemplu o pisică pentru ilustrarea comportamentului instinctiv. Căutați analogii în afara domeniului dumneavoastră de cercetare.

ALCĂTUIȚI UN PLAN

Este bine să faceți un plan scris al conferinței pe care o veți susține. Acest lucru vă ajută să vedeți mai clar structura prezentării pe măsură ce o scrieți și vă poate fi folositor pentru împrospătarea memoriei pe durata expunerii. Numiți cele trei sau patru idei principale cu A, B, C sau D și puneți sub fiecare subpuncte (1, 2, 3). Subpunctele secundare vor fi numerotate I), II), III) etc. Aceste notițe vor fi cît mai simple pentru a putea fi citite dintr-o privire.

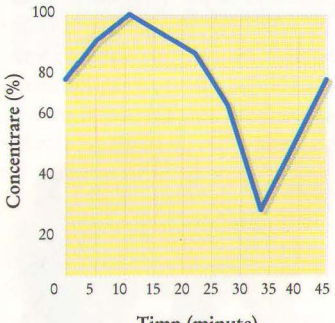
A. De ce este necesar cursul de calificare.
   1. Personalul are nevoie de împrospătarea cunoștințelor.
   2. Noii angajați vor învăța corect ce au de făcut.
B. Ce implicații are calificarea.
   1. Îmbunătățirea rezultatelor.
      i) Testarea capacității.
      ii) Lacune în cunoștințe.
   2. Aspecte practice.
C. Rezultatele scontate.
   1. Eficiență mai mare.
   2. Creșterea productivității.

Ideile sînt marcate prin literele alfabetului

Subpunctele sînt numerotate cu cifre arabe

Subpunctele secundare sînt numerotate cu cifre romane

▲PLANIFICAREA STRUCTURII
Schițați structura pe care doriți să o aibă prezentarea dumneavoastră. Folosiți-o ca bază pentru extinderea temei în timp ce vă documentați și vă pregătiți.



▲CAPACITATEA DE ATENȚIE A PUBLICULUI
Graficul arată capacitatea tipică de atenție a publicului în timpul unei conferințe de 45 de minute. Atenția publicului crește gradat în primele zece minute, atingînd punctul maxim, după care începe să scadă pînă în minutele 30-35. Pe măsură ce prezentarea se apropie de sfîrșit, atenția crește din nou.

DESCHIDEREA PROPRIU-ZISĂ

Este foarte important să faceți o impresie bună încă de la început și una dintre metodele care nu dau greș este să păreți sigur pe dumneavoastră și încrezător. Asta înseamnă, în primul rînd, să fiți pregătit. Chiar vorbitorii cu experiență, care preferă să nu folosească notițe, își scriu primele două-trei propoziții. În acest fel se pot concentra mai mult asupra impresiei pe care o fac și mai puțin asupra a ceea ce spun. Gîndiți-vă la o parte introductivă eficientă care să prezinte planul expunerii și să informeze pe scurt asupra ideilor pe care le veți dezvolta. Spuneți anecdote pentru a sparge gheața și pentru a capta atenția într-un mod plăcut. Rețineți întotdeauna că, la început, atenția auditoriului nu a atins încă punctul maxim și introduceți ideile forte puțin mai tîrziu.

LEGĂTURI ȘI REZUMĂRI

Este important să introduceți în prezentare repere clare. Concepeți o desfășurare logică a ideilor și temelor pentru a ajuta publicul să urmărească prezentarea cu ușurință și introduceți noile subiecte înlănțuind în mod clar ideile vechi cu cele noi. Ascultați vorbitori profesioniști la radio și televizor și notați-vă tehnicile folosite de ei pentru înlănțuirea ideilor. Rezumați fiecare idee înainte de a trece la alta. Legăturile și rezumările au aceeași importanță ca și ideile în sine, așa că pregătiți-le foarte bine.

28 Prezentați clar finalul unei idei și începutul următoarei în structurarea discursului dumneavoastră.

29 Nu schimbați prea des tonul vocii; poate suna fals.

FOLOSIREA REPETĂRII

Reluarea informației în timpul prezentării este un mod eficient de a sublinia punctele principale ale argumentației. Cînd structurați discursul, lăsați loc și pentru repetări la sfîrșitul fiecărei idei principale și în concluzie. Repetarea simplă a informației expuse în cuprinsul discursului nu este suficientă. Folosiți alte formulări pentru ca ideile să sune altfel și totuși familiar.

FINAL MEMORABIL

O bună încheiere a prezentării este la fel de importantă ca și un bun început – este esențial ca auditoriul să înțeleagă că discursul se apropie de sfîrșit. Introduceți expresii ca „în încheiere...“ sau „în concluzie“ pentru a avertiza că sînteți pe punctul de a rezuma cele spuse. Publicul va aprecia prilejul oferit de a recupera idele pe care eventual le-a pierdut.

▼SUBLINIEREA IDEILOR
Este foarte important să subliniați ideile principale ale prezentării. Puteți oferi de la început în sală un „cuprins“ al discursului, făcînd apoi prezentarea propriu-zisă și încheind cu un rezumat.

Spuneți ce vreți să comunicați → Comunicați → Spuneți ce ați comunicat

SCRIEREA DISCURSULUI

Este important să știți că un material scris sună cu totul altfel cînd îl rostiți. Scrieți, așadar, discursul într-un stil natural, folosind structuri din vorbirea obișnuită, care să se potrivească unei prezentări orale.

30 Țineți seama că a scrie un discurs este altceva decît a-l rosti.

CÎND ÎNCEPEȚI SĂ SCRIEȚI

După ce v-ați documentat și ați făcut planul prezentării, puteți s-o scrieți. Încercați să vă imaginați formulările așa cum v-ar plăcea să fie ele receptate de auditoriu. Rămîneți cîtva timp singur și gîndiți-vă la ce veți scrie, apoi faceți o primă ciornă – fără să vă opriți –cu tot ceea ce doriți să includeți în prezentare. Dacă nu sînteți sigur cum să scrieți discursul pentru a-l susține oral, analizați diferența dintre limba vorbită și cea scrisă.

31 Găsiți modalități diferite pentru a exprima aceeași idee. Folosiți-o pe cea mai firească.

ADAPTAȚI DISCURSULUI STILURILE SCRISE

STRUCTURA FRAZEI	VORBIȚI, NU SCRIEȚI
GRAMATICĂ Încercați să evitați propozițiile corecte gramatical, dar care sună artificial cînd sînt rostite. Pentru un stil direct, folosiți persoanele întîi și a doua (eu și dumneavoastră/voi) și verbe active.	*Spuneți:* „Sistemul contabil pe care-l folosesc", nu „Sistemul contabil pe care îl utilizez."
	Spuneți: „Trebuie să recunoașteți aceste strategii", nu „Este important ca aceste strategii să fie recunoscute."
SINTAXĂ Puneți întotdeauna la început lucrurile interesante. Nu începeți fraza cu o propoziție subordonată sau cu o afirmație care ar putea fi trecută în paranteză.	*Spuneți:* „Scăderea costurilor și creșterea producției – iată de ce avem nevoie", nu „Este necesar să reducem costurile..."
	Spuneți: „În asta constă diferența", nu „Deși acest lucru pare un detaliu minor, în el constă diferența."

RESTRUCTURAREA MATERIALULUI

După ce ați făcut ciorna prezentării, puteți începe să finisați materialul. Verificați dacă ați expus lucrurile corect, după priorități și dacă ați inclus toate informațiile esențiale. Completați materialul cu exemple relevante care să vă susțină principalele idei. La sfîrșit, introduceți detalii interesante sau atractive, care, fără a fi esențiale, produc bună dispoziție și adaugă umor și actualitate discursului.

32 Fiți foarte exigent cu ceea ce includeți în prezentare.

▼STABILIREA NIVELURILOR DE INFORMARE

Înainte de a începe, notați toate ideile relevante pentru tema prezentării și includeți-le într-una din categoriile de mai jos.

Trebuie cunoscută → Ar trebui cunoscută → Ar fi bine să fie cunoscută

SCRIEȚI CÎT MAI NATURAL

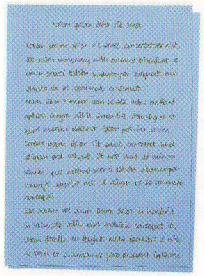
Un vorbitor relaxat și sigur pe sine în legătură cu subiectul abordat va face o prezentare reușită. Cînd scrieți discursul folosiți fraze simple. Pentru a crea o atmosferă mai intimă, gîndiți-vă la auditoriu ca la o singură persoană. Vorbitorul care reușește acest lucru face ca fiecare persoană din sală să simtă că mesajul îi este adresat direct și astfel menține trează atenția. Dacă nu sînteți prea sigur că veți fi natural, înregistrați-vă citind ciorna discursului, apoi ascultați și aranjați textul unde este nevoie.

DA	NU
✓ Folosiți fraze simple și directe.	✗ Nu folosiți jargon și limbaj nepotrivit.
✓ Folosiți pronumele „dumneavoastră/voi" și „eu".	✗ Nu încărcați discursul cu idei nerelevante.
✓ Folosiți verbe active (a se desfășura, a merge, a face, a folosi etc.).	✗ Nu trebuie să scrieți discursul cuvînt cu cuvînt.
✓ Fiți generos cu adjectivele.	✗ Nu copleșiți auditoriul cu prea multe detalii.
✓ Pregătiți și repetați diverse sintagme pentru a nu avea ezitări.	✗ Nu vorbiți „de sus".
✓ Includeți exemple și analogii pentru a vă ilustra ideile.	✗ Nu încercați să imitați stilul cuiva. Sună fals.

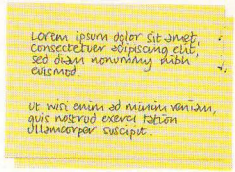
33 Fiți atent ca partea scrisă a prezentării să nu fie prea complicată, pentru a nu produce confuzii.

CONDENSAREA PREZENTĂRII ÎN NOTIȚE

Dacă la prezentare veți folosi notițe începeți prin a scrie o ciornă, incluzînd problemele principale și exemplele pe care le veți da. Acest text este punctul de plecare pentru condensarea materialului în notițe. Folosind fișe numerotate vizibil, alegeți cuvintele și sintagmele-cheie de pe ciornă și scrieți-le lizibil doar pe o parte a hîrtiei. Nu scrieți foarte mult pe o foaie, iar informația să fie simplă și clară.



◀PREGĂTIREA CIORNEI
După ce ați stabilit structura prezentării și ați selectat materialul necesar, scrieți discursul în întregime. Redactați și re-redactați pînă cînd sînteți mulțumit de fluența și de ritmul discursului.



◀PREGĂTIREA NOTIȚELOR
Extrageți ideile principale din ciorna finală și scrieți-le pe foi numerotate. Pentru a vă fi mai ușor, limitați-vă la două idei pe pagină.

RITMUL DISCURSULUI

Gîndiți-vă ce face ca un discurs bun să fie receptat cum trebuie. De obicei, ritmul său. Pauzele sînt la fel de importante ca și cuvintele folosite, pentru că ele reprezintă punctuația auditivă. Cînd scrieți discursul, gîndiți-vă cum va suna în urechile auditoriului. Indiferent dacă citiți prezentarea de pe notițe sau in extenso, scrieți „pauză" acolo unde simțiți că e necesară, de exemplu unde o idee trebuie subliniată sau cînd delimitați o idee de alta. Cînd repetați, includeți aceste pauze. Folosirea pauzelor cere curaj: o pauză în discurs durează cam trei secunde – mult mai mult decît o pauză în vorbirea obișnuită.

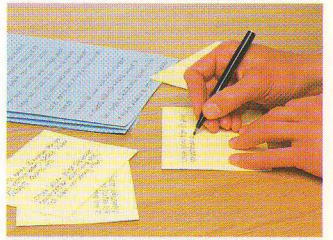
34 Printați discursul doar pe o singură față a paginii, cu litere de dimensiuni mari.

35 Numerotați întotdeauna paginile discursului.

PREGĂTIREA FIȘELOR

Considerați folosirea notițelor într-o prezentare ca o măsură de siguranță împotriva uitării discursului. Nu e nevoie să le citiți „papagalicește", dar trebuie să aveți siguranța că sînt acolo dacă pierdeți șirul ideilor. Scopul notițelor este de a vă ajuta să vă amintiți ce vreți să spuneți și în ce ordine, permițîndu-vă să expuneți prezentarea și nu să o recitați. Există mai multe metode pe care le puteți folosi dacă vorbiți după notițe: condensarea unei schițe generale pregătite dinainte, scrierea frazelor sau a cuvintelor cheie. Scrieți însă în întregime citatele și anecdotele, mai ales dacă nu sînteți sigur pe ele. Folosiți un cod de culori pentru a marca textul la care puteți renunța fără a compromite mesajul dacă se întîmplă să expire timpul acordat. De exemplu, scrieți textul de bază cu albastru, iar textul care poate fi tăiat cu verde.

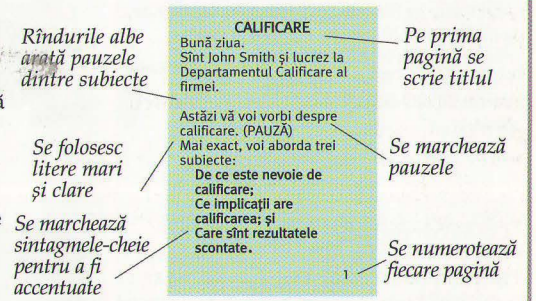
36 Faceți fișele pe hîrtie mai groasă sau pe carton.



▲MEMO
Transferați cuvintele și expresiile-cheie ale prezentării pe cartonașe mici. Scrieți simplu și clar pentru a vă aminti cu ușurință ideea fiecărei însemnări.

PREGĂTIREA TEXTULUI SCRIS

Dacă veți folosi un text scris, trebuie să-l organizați cu grijă. Literele trebuie să aibă dimensiuni mari și rîndurile să fie distanțate, pentru a fi mai ușor de citit. Scoateți titlurile în evidență pentru a ști unde ați rămas. Folosiți litere italice și aldine pentru ceea ce vreți să scoateți în evidență. Printați documentul final pe hîrtie mai rezistentă și păstrați un exemplar de rezervă.



▲ARANJAREA TEXTULUI SCRIS
Cînd redactați textul, marcați sublinierile și pauzele. Acest lucru vă ajută să fiți natural și hotărît, calități esențiale pentru buna desfășurare a prezentării.

FOLOSIREA MIJLOACELOR AUDIO-VIZUALE

Mijloacele audio-vizuale (AV) pot fi foarte importante, pentru că reușesc să ilustreze conceptele dificile mai bine decît cuvintele. Întrebați-vă întotdeauna dacă folosirea lor vă ajută în prezentare și nu vă lăsați tentat să apelați la ele dacă nu este necesar.

37 Repetați întotdeauna prezentarea, folosind și mijloacele audio-vizuale alese.

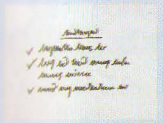
FOLOSIREA DIFERITELOR MIJLOACE AUDIO-VIZUALE

TIPURI DE MIJLOACE AUDIO-VIZUALE	EXEMPLE
COMPLEXITATE SCĂZUTĂ Avantajul acestor mijloace este că sînt simple și nu este nevoie de curent electric pentru a le folosi. Ele sînt pregătite dinainte și astfel se economisește timp. Pot fi făcute copii pentru un auditoriu oricît de numeros. Graficele și schemele mari pe carton sau placaj trebuie să fie vizibile și se potrivesc unui public mai puțin numeros.	**COPII** Distribuiți-le înainte de prezentare, de preferință într-o pauză, numai dacă vă referiți la ele în timpul prezentării.
COMPLEXITATE MEDIE Acest grup include cîteva dintre cele mai folosite mijloace AV care dau bune rezultate fără a fi nevoie de prea multă aparatură. Aparatele propriu-zise se fixează în ziua prezentării, dar foliile sau diapozitivele trebuie pregătite dinainte.	**DIAPROIECTOR** Aranjați, înainte de a începe prezentarea, diapozitivele cu care vă ilustrați expunerea. Faceți exerciții de folosire a proiectorului.
COMPLEXITATE MARE Aceste mijloace includ aparatură de înalt nivel tehnic și e posibil să aveți nevoie de o echipă specializată care să le pună în funcțiune. Impactul realizat folosind mijloace AV atît de performante poate fi foarte mare și să merite osteneala, dar cu cît aparatura este mai complicată și riscul de eșec sau defecțiune este mai mare.	**VIDEO** Folosiți un aparat video pentru a arăta imagini scurte sau un mesaj înregistrat al unui vorbitor care nu a putut participa la prezentare.

ALEGEREA MIJLOACELOR AV

Există mai multe tipuri de mijloace AV pentru diferitele tipuri de prezentări. Aceste mijloace pot crea uneori o distanță față de public, așa că folosiți-le numai dacă se potrivesc și dacă sînt utile. Mijloacele AV au diverse niveluri de complexitate, multe depind de surse electrice și pot pune probleme dacă se întrerupe curentul; altele trebuie instalate de specialiști și se folosesc mai greu.

38 Faceți o pauză prima dată cînd invitați publicul să privească un mijloc vizual.



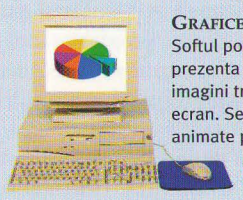
TABLĂ
Folosiți tabla pentru a ilustra ideile în cadrul unei prezentări informale în fața unui auditoriu restrîns. Trebuie să scrieți lizibil ca să poată vedea și cei din spate.

FLIP-CHART
Pregătiți dinainte graficele și diagramele pentru a vă sublinia argumentele. Scoateți în evidență punctele-cheie prin culori și aranjați rastelul în așa fel încît să fie văzut de întreaga sală.

RETROPROIECTOR
Ideal pentru prezentarea diagramelor și a tabelelor. Folosiți un indicator pentru a atrage atenția asupra unui grafic sau a cifrelor, pentru a nu împiedica vederea celor din sală.

SISTEME AUDIO
Un sistem audio cu căști este esențial dacă aveți nevoie de traducere simultană. Pentru un public numeros sînt utile un microfon, un amplificator și difuzoare.

MULTIMEDIA
Folosiți pachete de CD-ROM cu imagini și o coloană sonoră pe un monitor mare cu placă de sunet. Puteți angaja un inginer de software pentru a crea un pachet special pentru prezentarea dumneavoastră.



GRAFICE PE COMPUTER
Softul poate fi folosit pentru a prezenta grafice, diagrame sau imagini tridimensionale pe ecran. Se pot folosi grafice animate pentru a arăta cum se schimbă statisticile în timp.

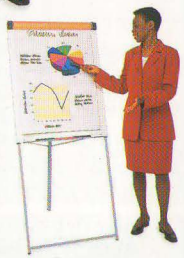
STABILIREA NUMĂRULUI DE ASCULTĂTORI

În funcție de numărul participanților, se folosesc diferite mijloace AV, dar dacă resursele dumneavoastră sînt limitate le puteți adapta. De exemplu, dacă folosiți graficele pe computer, dar nu vreți să afectați calitatea imaginii mărind-o prea mult, dați fiecărei persoane din sală copii ale graficelor care apar pe ecran. Dacă aveți un auditoriu numeros, puteți proiecta imaginile pe cîteva ecrane mari.

39 Numerotați diapozitivele pentru a nu le încurca.

◀PENTRU AUDITORIU RESTRÎNS
Cînd faceți prezentarea în fața unui auditoriu restrîns, care stă aproape de dumneavoastră, mijloacele vizuale – indiferent pe care le alegeți – trebuie să fie văzute clar de toată lumea.

PENTRU UN AUDITORIU NUMEROS ▶
Mijloacele vizuale folosite în fața unui grup mai mic de persoane nu se pot folosi și în cazul unui public numeros. Cei care stau departe de podium nu vor putea deosebi prea multe din materialele expuse.



PREGĂTIREA MIJLOACELOR AV

Pentru a folosi oricare dintre mijloacele AV trebuie să vă pregătiți dinainte, dar dacă o tablă se poate instala relativ repede și se folosește de cîte ori este nevoie, pregătirea unei demonstrații multimedia durează mai mult. De obicei, cu cît mijloacele AV sînt mai complexe, cu atît mai mult durează pregătirea lor.
Dacă nu aveți timpul, cunoștințele necesare sau talentul de a vă pregăti singur mijloacele AV, apelați la cineva: asistenți, un coleg sau o agenție externă de specialitate. Alegeți-vă ajutorul cu grijă și dați-i informații exacte pentru a nu apărea neînțelegeri.

NU UITAȚI

- Cei din sală citesc materialul expus mai repede decît vorbiți dumneavoastră, așa că nu-l citiți cu voce tare.
- În timp ce jumătate din auditoriu se uită la materialul vizual, cealaltă jumătate vă privește pe dumneavoastră. Stați liniștit dacă vreți ca lumea să se concentreze asupra materialului.
- Dacă vreți să refolosiți materialele AV, aranjați să fie strînse după prezentare.

REALIZAREA IMPACTULUI

Cînd vă pregătiți prezentarea puteți descoperi că informația ar fi mai ușor de înțeles, iar ideile abstracte ar deveni mai clare dacă ați adăuga elemente de design mijloacelor vizuale. Folosiți mijloace AV simple și puține, dar apelați cît mai mult la elemente de design. Puneți culori îndrăznețe – nuanțele pastelate nu se disting într-o sală plină. Secțiunile unei diagrame pot să nu se vadă deloc dacă nu folosiți culori contrastante. Cînd utilizați aparate video, arătați imagini care durează mai mult pentru a vă ilustra și completa ideile, în loc de flash-uri care pot distrage atenția de la esența discursului.

40 Folosiți desene amuzante sau caricaturi pentru a înseninа aspectele mai serioase.

41 Scrieți indicații pe marginea foliilor de retroproiector.

PREGĂTIREA UNELTELOR

Gîndiți-vă bine la obiectele de care aveți nevoie pentru a folosi cît mai eficient mijloacele AV. De exemplu:

- Un indicator cu laser pentru a arăta pe ecran, pe tablă sau pe flip-chart-uri;
- Două seturi de cretă sau creioane speciale pentru tablă;
- Folii noi pentru retroproiector;
- Flip-chart-uri de rezervă;
- Prelungitor;
- Dischete și cablu de rezervă pentru prezentările multimedia;
- Transformatoare, dacă folosiți echipamentul în străinătate.

FAMILIARIZAȚI-VĂ CU MIJLOACELE AV PE CARE LE FOLOSIȚI

Cînd faceți prezentarea trebuie să știți să folosiți toate mijloacele AV pe care le-ați ales, indiferent de complexitatea lor. Chiar dacă nu vă place să lucrați cu mijloace multimedia sau cu aparate video, sînt cazuri în care merită efortul (și cheltuielile suplimentare) chiar pentru un auditoriu restrîns. Cînd folosiți mijloace AV foarte complexe se poate întîmpla, destul de rar, să aveți probleme tehnice. Dacă nu aveți competența necesară pentru a le rezolva, aduceți în sală pe cineva care se pricepe. Pregătiți întotdeauna și mijloace mai puțin sofisticate, copii de rezervă după grafice și diagrame, sau gîndiți-vă la posibilitatea de a face prezentarea și fără mijloace AV.

42 Luați-vă copii după toate materialele audio-vizuale care sînt absolut necesare pentru prezentare.

REPETIȚIA

Repetiția este o parte esențială a unei bune prezentări, o oportunitate de memorare a materialului, de încadrare în timp, și de finisare a unor aspecte. Cînd repetați folosiți și mijloacele AV, iar la sfîrșit rezervați timp pentru întrebări.

43 Exersați găsirea locului la care ați rămas în textul sau în notele dumneavoastră.

NU UITAȚI

- Repetați cît mai mult. Dacă aveți încredere în materialul pe care-l prezentați, atunci și publicul va avea încredere în dumneavoastră.
- Timpul de expunere include și timpul de folosire a AV și răspunsurile la întrebările auditoriului, deci nu uitați acest lucru cînd repetați.
- Fiecare repetiție trebuie să se bazeze din ce în ce mai puțin pe text.
- Unele întrebări pot fi anticipate, așa că exersați răspunsurile pe care le-ați da și cronometrați-vă.

REPETAȚI CU VOCE TARE

Scopul repetiției este memorarea materialului și a ordinii în care vă veți prezenta ideile. În același timp puteți rosti discursul cu intonația potrivită pentru a da ideilor ponderea și însemnătatea dorită. Începeți repetiția citind pur și simplu textul. După ce materialul vă este familiar, repetați în fața oglinzii și uitați-vă la note dacă le veți folosi în prezentare. La început veți fi iritat și stînjenit, dar pe măsură ce repetați veți deveni tot mai sigur, iar în fața publicului, la adevărata prezentare, veți fi pregătit perfect.

ÎNVĂȚAȚI SĂ FIȚI SPONTAN

Doar atunci cînd vă veți elibera de „dominația" textului și a notelor începeți să fiți și să vă simțiți spontan. A vorbi fără a fi pregătit dinainte este cu totul altceva decît prezentarea unui discurs repetat, dar nici acest lucru nu trebuie să vă sperie prea tare. Dacă sînteți foarte stăpîn pe discursul dumneavoastră, încercați să dați impresia de spontaneitate. Nu vă temeți să adăugați în timpul conferinței detalii sau exemple care nu au fost scrise în material, pentru ca prezentarea să fie tonică, animată și să nu dea impresia că a fost repetată.

44 Cînd exersați, vorbiți întotdeauna limpede, atît pe ton normal, cît și cu volum sporit.

UN FEEDBACK POSIBIL

Cînd vă simțiți pregătit, spuneți discursul în fața unui prieten sau coleg și cereți-i părerea sinceră și constructivă. Invitați „auditoriul" să vă spună unde ar putea fi aduse îmbunătățiri și în ce fel. Persoana respectivă trebuie să știe unde va avea loc prezentarea, așa că dați-i cît mai multe detalii. Încercați să reproduceți, cît mai bine, condițiile reale, în special distanța dintre dumneavoastră și primul rînd de scaune. Vă veți da seama astfel cît vă ajută vocea. Învățați să vă controlați vocea pentru a fi uniformă, indiferent dacă faceți prezentarea într-un mare amfiteatru sau într-o sală de conferințe, în fața unui grup mic.

45 Variați ritmul expunerii și alegeți-l pe cel mai eficient.

◀REPETIȚIA ÎN FAȚA PUBLICULUI

Exersînd în fața unui prieten, căpătați încredere. Cereți-i opinia cu privire la prestația vocală și fizică; bucurați-vă dacă vă laudă, dar acceptați și critica sau sfaturile pentru a vă perfecționa prezentarea.

CUM VĂ PREGĂTIȚI

Pregătirea personală este la fel de importantă ca și pregătirea discursului. Impactul discursului va fi determinat de ceea ce spuneți, dar și de felul în care vă prezentați.

SĂ CREZI ÎN TINE ÎNSUȚI

O părere bună despre propria persoană este deosebit de importantă pentru succesul prezentării. Descoperiți-vă forțele și exploatați-le. Cu foarte puține excepții, ca și dumneavoastră, publicul este la fel de dornic să audă o prezentare bună și interesantă.

46 Auditoriul este un aliat care vrea să învețe de la dumneavoastră.

GÎNDIȚI POZITIV

Repetați-vă în gînd lucruri încurajatoare și pozitive în timpul pregătirii și înainte de a începe, pentru a vă autoîncuraja și pentru a risipi temerile și tracul de ultim moment. Încercați, de exemplu, ceva de genul:

„Prezentarea mea este interesantă și are multe idei grozave. Va fi foarte bine primită."

„Publicul va fi plin de entuziasm. Prezentarea este interesantă și eu sînt bine pregătit."

„Sînt stăpîn pe subiect. Publicul își va da seama imediat."

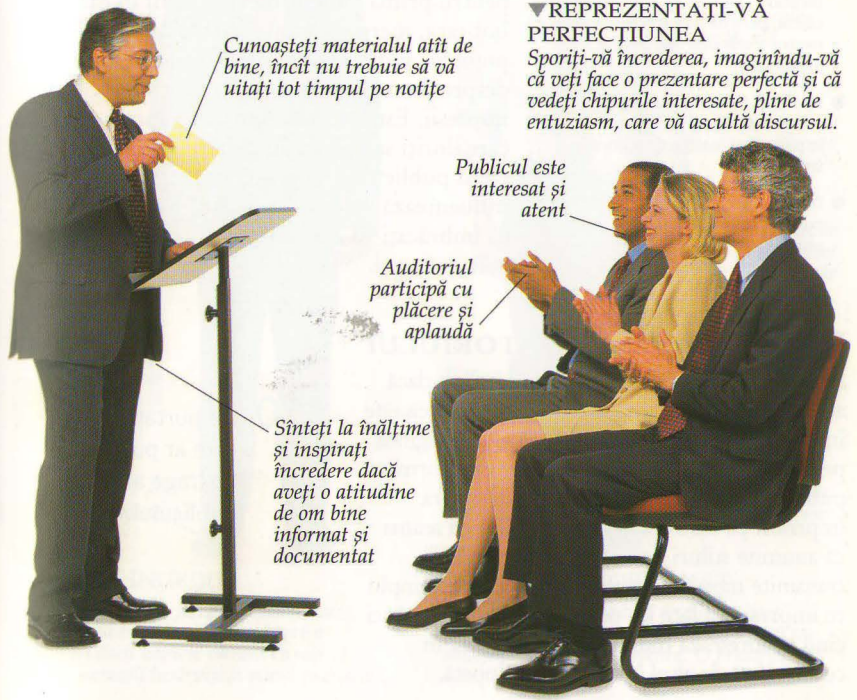
„Repetițiile au mers foarte bine. Abia aștept să văd reacția publicului."

ANTICIPAREA SUCCESULUI

Cînd pregătiți prezentarea, încercați să vă imaginați scenariul în mod pozitiv. Gîndiți-vă la un auditoriu plin de entuziasm care vă va aprecia foarte mult. Doriți să transmiteți un mesaj unui public și veți avea ocazia perfectă de a o face. Închipuiți-vă auditoriul luînd notițe, rîzînd la glumele și anecdotele pe care le spuneți, punînd întrebări interesante și constructive la sfîrșit. Imaginați-vă receptivitatea oamenilor și contactul vizual pe care-l stabiliți cu ei pentru a încuraja o relație bună de ambele părți.

47 Comportați-vă firesc și auditoriul vă va primi cu căldură.

48 Gîndiți-vă la un auditoriu numeros ca la un grup restrîns.



▼REPREZENTAȚI-VĂ PERFECȚIUNEA

Sporiți-vă încrederea, imaginîndu-vă că veți face o prezentare perfectă și că vedeți chipurile interesate, pline de entuziasm, care vă ascultă discursul.

ANALIZAREA ASPECTULUI

Auditoriul va fi foarte impresionat de aspectul dumneavoastră, dar nu este întotdeauna ușor să judecați singur cum arătați și impresia pe care o creați. Rugați prietenii și colegii să vă spună părerea lor sinceră.

49 Studiați-vă într-o oglindă pentru a vedea ce impresie faceți.

NU UITAȚI

- Un somn bun este esențial în noaptea dinaintea prezentării.
- Luați cu dumneavoastră un pieptene, periuța de dinți, fierul de călcat, perii de haine și de pantofi pentru a arăta cît mai bine la prezentare.
- Verificați fermoarele, încheiați-vă nasturii și băgați-vă bine cămașa în pantaloni înainte de a intra în sală.
- Dacă transpirația este o problemă, purtați o haină pentru a ascunde urmele.

CREAREA IMPRESIEI

Primele impresii sînt puternice și se schimbă greu. Gîndiți-vă cît de repede vă formați o părere despre oamenii pe care-i întîlniți pentru prima oară. Observați felul în care se îmbracă, merg sau stau. Înainte de a ajunge la pupitru, auditoriul își va fi format o idee despre dumneavoastră pe baza primelor impresii. Este foarte importantă lumina în care doriți să apăreți încă de la început în ochii publicului. O primă impresie bună influențează categoric succesul prezentării, așa că îmbrăcați-vă adecvat, și fiți fermi în tot ceea ce faceți.

CUNOAȘTEREA AUDITORIULUI

Mesajul dumneavoastră va fi bine primit dacă auditoriul simte că îl reprezentați și de aceea este întotdeauna important să vă gîndiți la imaginea pe care o oferiți. Dacă știți din cine este format publicul este mai ușor să vă hotărîți asupra impresiei pe care doriți s-o creați. Țineți seama că anumite stiluri de îmbrăcăminte pot transmite mesaje diferite. Gîndiți-vă de exemplu ce impresie va face un director de fabrică atunci cînd se adresează muncitorilor îmbrăcat în costum față de altul îmbrăcat în salopetă.

50 Nu purtați ceva care ar putea distrage atenția publicului.

EVITAȚI NEPLĂCERILE

Verificați-vă dinainte hainele pe care le veți purta pentru a evita problemele legate de costume prea strîmte sau murdare. Dacă vreți să arătați impecabil la prezentare, luați cu dumneavoastră hainele pentru această ocazie și puneți-le doar înainte de a face ultimele pregătiri. Asigurați-vă că vă puteți schimba acolo unde faceți prezentarea.

51 În timpul prezentării nu țineți mîinile în buzunare.

▲ ARATĂ ÎNGRIJIT

Nu este necesar să purtați costum, dar întotdeauna trebuie să păreți îngrijit. Verificați dacă hainele vă sînt curate și călcate, pantofii lustruiți și părul pieptănat.

▲ ARATĂ DEZORDONAT

Dacă nu aveți timp să vă aranjați, păreți nepregătit și auditoriul își va imagina că nu sînteți un expert în domeniu. O prezență dezordonată poate distrage atenția de la mesaj.

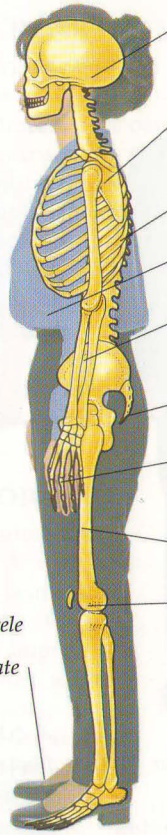
ATENȚIE LA POZIȚIA CORPULUI

Cam două treimi din comunicarea dintre oameni nu se face prin cuvinte, ci se transmite prin gesturi ale mîinilor, expresia feței sau alte forme ale limbajului corporal. O bună impresie începe cu ținuta dumneavoastră.

52 Limbajul corpului dumneavoastră trebuie să reflecte ceea ce spuneți.

ANALIZAȚI-VĂ ȚINUTA

Cea mai bună poziție pentru a începe prezentarea este să stați drept, cu picioarele ușor depărtate, pentru a susține în mod egal greutatea corpului. Mîinile trebuie să fie relaxate, pe lîngă corp. Aceasta este cea mai neutră ținută și pornind de aici puteți crea diferite impresii dacă știți cum se pot interpreta diverse poziții. Aplecîndu-vă ușor înainte, de exemplu, păreți sigur și apropiat – ca și cum ați implica și încuraja auditoriul. Dacă vă lăsați pe spate, puteți părea nemulțumit sau chiar agresiv.



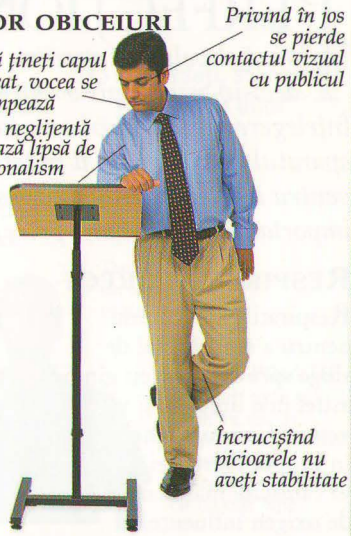
◀ O ȚINUTĂ CORECTĂ
O poziție corectă este bună nu numai pentru fizicul dumneavoastră, ci și pentru limpezimea vocii și pentru moral. Stînd drept, păreți mai înalt și acest lucru vă dă mai multă încredere.

53 Învățați să vă relaxați mușchii faciali și să zîmbiți.

EVITAREA PROASTELOR OBICEIURI

Pentru a sta corect și a evita proastele obiceiuri, faceți exerciții în fața oglinzii sau a unei camere de filmat și urmăriți-vă ticurile de care nu sînteți conștient. Rugați un coleg să vă privească în timp ce exersați și să comenteze gesturile care distrag atenția.

◀ BLOCAREA VEDERII
Nu vă aplecați peste mijloacele vizuale pe care le folosiți. Pregătiți-le înainte și folosiți un indicator.



▲ PIERDEREA STABILITĂȚII
Nu stați într-un picior și nu vă încrucișați picioarele. Aceste poziții sînt instabile și vă reduc din prestanță – un corp instabil poate indica o minte instabilă.

SCHIMBAȚI-VĂ ȚINUTA

Mușchii corpului țin scheletul în poziție dreaptă. Dacă îi folosiți corect, limbajul corporal pe care îl transmiteți va fi „Sînt o persoană echilibrată și sînt sigur pe mine". Dacă mușchii sînt prea relaxați, vă cocoșați. Pentru a vă schimba ținuta, exersați stînd în poziție „de drepți" pînă cînd sînteți sigur că aceasta devine la fel de naturală ca și poziția relaxată. Ca să vă fie mai ușor să vă mențineți această poziție, imaginați-vă că sînteți mai înalt decît în realitate sau că sînteți tras ușor în sus de un fir care pornește din vîrful capului.

54 La prezentări purtați întotdeauna pantofi confortabili.

55 Aveți grijă ca părul să nu vă acopere fața.

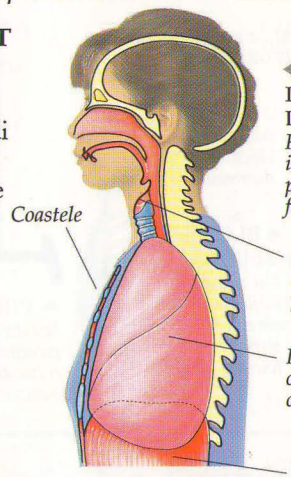
PERFECȚIONAȚI-VĂ VOCEA

Tonul și volumul vocii au un efect decisiv asupra prezentării. Înțelegerea modului în care funcționează aparatul vocal și cum îl puteți controla pentru a vă influența vocea este o parte importantă a unei bune prezentări.

56 Consumați o bomboană cu gust de mentă sau miere chiar înainte de a începe să vorbiți.

RESPIRAȚI CORECT

Respirați ușor și adînc, pentru a regla fluxul de sînge spre creier. Veți gîndi astfel mai limpede și vă veți ordona mai bine ideile în timpul prestației. O cantitate mai mare de oxigen influențează fluxul de aer spre coardele vocale, permițîndu-vă să vorbiți mai clar și să rămîneți calm.



◀ RESPIRAȚIA INFERIOARĂ DIAFRAGMATICĂ
Faceți exerciții de respirație inferioară care este mai profundă și dă mai multă forță vocii.

Coardele vocale vibrează la trecerea aerului și produc sunete

Plămînii se dilată și se contractă o dată cu mișcarea coastelor și a diafragmei

Diafragma separă pieptul de abdomen

57 Faceți exerciții yoga pentru o respirație mai profundă.

CONTROLAȚI-VĂ VOCEA

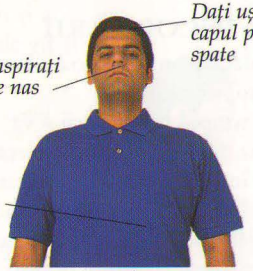
Sunetul se produce cînd aerul trece peste coardele vocale, făcîndu-le să vibreze. Prima condiție pentru a vorbi clar este ca plămînii să se oxigeneze bine. Puteți învăța să inspirați făcînd un simplu exercițiu de respirație (vezi dreapta). A doua condiție este un bun laringe – boxa vocală – în care se află coardele vocale. Faceți un efort pentru a vă odihni laringele cu o zi înainte de prezentare, vorbind mai puțin.

FOLOSIȚI INTONAȚIA POTRIVITĂ

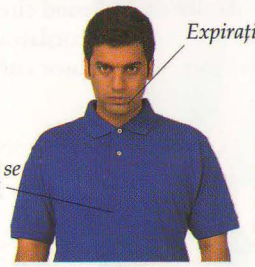
În multe limbi, singura diferență dintre o întrebare și o afirmație constă în intonație. O afirmație de genul „biroul directorului este acolo" poate fi înțeleasă ca întrebare dacă tonalitatea urcă la sfîrșitul propoziției. Auditoriul trebuie să înțeleagă sensul exact al cuvintelor dvs., așa că folosiți cu atenție intonația și tonalitatea, pentru a transmite un mesaj corect.

58 Exersați, schimbînd intonația unor propoziții.

▲1. CONTROLAȚI-VĂ RESPIRAȚIA
Acesta este un exercițiu de relaxare. Stați într-o poziție echilibrată, cu greutatea corpului distribuită uniform. Puneți-vă mîna stîngă pe diafragmă, ascultați-vă respirația și simțiți diafragma și contractarea coastelor.



▲2. INSPIRAȚIE
Inspirați ușor și adînc pe nas și simțiți cutia toracică ridicîndu-se. Țineți-vă respirația cît vă este bine.



▲3. EXPIRAȚIE
Expirați pe gură cît mai adînc, împingînd tot aerul din plămîni în timp ce cutia toracică se contractă.

▲4. REPETAREA EXERCIȚIULUI
Continuați să expirați, deschizînd larg gura. Repetați exercițiul cu pauze mici înainte de fiecare inspirație.

ELIMINAREA ÎNCORDĂRII

Cînd sînteți nervos, mușchii se încordează deoarece trupul dumneavoastră îi pregătește, instinctiv, pentru „luptă sau fugi!", alternativa fundamentală a oamenilor în fața pericolului. Puteți elimina încordarea prin exerciții simple.

59 Întindeți-vă și imaginați-vă că sînteți mai înalt decît în realitate.

REDUCEREA ÎNCORDĂRII

Încordarea acumulată în mușchi poate avea efecte neplăcute asupra corpului dumneavoastră în timpul prezentării – vă poate afecta poziția, făcîndu-vă să vă aplecați umerii și să păreți în defensivă. Tot din cauza ei, laringele nu mai funcționează bine, dînd vocii un tremur identificat cu nervozitatea. Stînd încordat, indiferent cît timp, obosiți, iar prezentarea are de suferit. Folosind cîteva exerciții simple pentru a reduce încordarea musculară, vă puteți controla mai ușor corpul.

▲STRÎNGEREA MÎINII
Acest exercițiu simplu poate fi făcut oriunde și oricînd. Strîngeți în mînă și dați drumul unei mingi mici de cauciuc. Repetați de cîteva ori.

◄ ÎMPINGEREA GÎTULUI
Pentru a reduce încordarea de la cap și gît, uniți mîinile la baza craniului, cu coatele în spate. Împingeți capul în mîini cît puteți de tare. Rămîneți așa, timp de 10 secunde, relaxați-vă apoi și repetați.

FACEȚI EXERCIȚII ÎN TIMP CE ȘEDEȚI

Puteți face exerciții chiar cînd ședeți la birou, într-un ambuteiaj sau acasă. Faceți exercițiile simple de mai jos pentru a rămîne suplu și pentru a elimina încordarea musculară; nu cer multă forță sau pregătire și sînt foarte eficiente dacă le practicați zilnic. Făcîndu-vă timp să vă întindeți corpul cîteva minute în fiecare zi, preveniți apariția încordării și a durerilor care decurg din ea: de cap, de gît și de spate.

60 Încercați să vă relaxați stînd în picioare sau jos timp de 10 minute fără să vă mișcați.

▲ÎNTINDEREA CORPULUI
Întinderea diminuează durerea de gît, de spate și a tendonului popliteu. Ședeți pe un scaun drept, cu fața aplecată în jos. Trageți genunchiul drept spre piept, sprijinindu-l cu mîinile unite peste gambă. Aplecați-vă capul și rămîneți așa cam 10 secunde. Repetați de trei ori cu fiecare picior.

▲ÎNTINDEȚI COLOANA
Pentru a diminua tensiunea din coloană și din umeri în timp ce ședeți, țineți spătarul unui scaun cu mîna dreaptă, întorcîndu-vă pentru a apuca partea dreaptă a scaunului cu mîna stîngă. Priviți peste umăr, ținîndu-vă șoldurile, picioarele și tălpile îndreptate în față. Stați așa 10 secunde și repetați apoi cu partea cealaltă.

SUSȚINEREA PREZENTĂRII

Cheia unei bune prezentări este să fiți cît mai natural. Altfel păreți fals dacă nu aveți un mare talent actoricesc.

STĂPÎNIREA NERVOZITĂȚII

În afară de vorbitorii foarte experimentați, oricine poate fi agitat înainte de a-și începe prezentarea. Din cauza nervozității nu vă comportați firesc, deci străduiți-vă să vă controlați pentru a fi la înălțime.

61 Observați ce anume vă face nervos în legătură cu prezentarea.

NU UITAȚI

- Verificați dacă toate materialele și mijloacele AV au sosit în sala de conferințe. Veți putea astfel să vă concentrați asupra pregătirii dumneavoastră.
- Pregătirea temeinică și detaliată a prezentării vă dă siguranța că totul va fi bine.
- Nu mîncați mult și nu consumați băuturi înaintea prezentării. Veți arăta moleșit.
- Atingeți perfecțiunea doar exersînd.

STĂPÎNIREA NERVOZITĂȚII

Pentru a vă stăpîni agitația, trebuie să anticipați și să identificați semnele care vă afectează de obicei. Simptomele sînt numeroase și unul dintre cele mai frecvente este senzația de „nervi la stomac". Alte semne sînt uscarea gurii, spasm la coada unui ochi, tremurul mîinilor, palme transpirate, mîini fără astîmpăr, legănarea de pe un picior pe altul, încordare în diverse părți ale corpului. Fiecare individ este afectat altfel, dar de obicei apar mai multe simptome deodată.

FIȚI PREGĂTIT

Una dintre principalele cauze ale nervozității este teama că s-ar putea să nu meargă ceva bine. Reducînd la maximum o astfel de probabilitate, veți deveni mai calm. Trebuie să vă pregătiți foarte bine și să nu lăsați nimic la întîmplare. De cîte ori vă trece prin minte c-ar trebui reverificat ceva anume, notați-vă imediat. Obișnuiți-vă să vă faceți o „listă de verificări" ori de cîte ori pregătiți o prezentare. Iată cîteva dintre lucrurile pe care trebuie să le aveți în vedere:

- paginile textului și notele să fie numerotate, pentru a nu le încurca;
- mijloacele AV să fie clar văzute și auzite și din spatele sălii;
- aparatura electrică să funcționeze fără probleme;
- să aveți confirmarea locului, a datei și a acțiunii.

62 Zîmbiți doar cînd este natural să o faceți. Un zîmbet forțat pare întotdeauna fals și neconvingător.

DETENSIONAȚI-VĂ

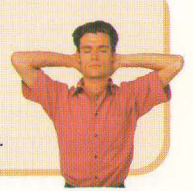
Pentru a avea o prestație bună, trebuie să fiți relaxat. Chiar dacă nu vă simțiți încordat, cu 30 de minute înainte, căutați un loc liniștit unde să vă adunați gîndurile și să vă relaxați. Dacă sînteți emotiv, încercați să priviți pozitiv această reacție. În timp, vă veți obișnui cu ea, așa că salutați-i sosirea ca și cum ar fi o veche prietenă. Schimbați-i numele și spuneți-i „anticipare".

CALMAȚI-VĂ

PREGĂTIRE
Gîndiți-vă cît de serios v-ați pregătit și uitați-vă peste notițe.

REPETIȚIE
Gîndiți-vă de cîte ori ați repetat prezentarea și cît de mult ați învățat în timpul repetițiilor.

RELAXARE
Faceți exercițiile de relaxare cu cinci minute înainte de a începe și, între timp, relaxați-vă.



63 Dormiți bine noaptea pentru a fi a doua zi în formă.

64 Urmați aceeași rutină de ultim moment înaintea fiecărei prezentări.

65 Imaginați-vă susținînd o conferință de primă clasă.

ELABORAREA UNUI RITUAL

Ar fi bine ca în ultimele minute înaintea fiecărei prezentări să urmați un ritual. După pregătirea descrisă pe pagina anterioară, acordați-vă cîteva momente pentru a vă aduna gîndurile, faceți exerciții faciale (vedeți pagina din dreapta) și de respirație. Aceasta vă ajută să nu vă mai gîndiți la ceea ce vă tensionează. În același timp, o succesiune de lucruri nesolicitante înaintea unui eveniment stresant este foarte liniștitoare. Cei care se tem să călătorească cu avionul pot proceda la fel în minutele dinaintea decolării.

PĂSTRAREA CALMULUI

Înainte de prezentare, liniștiți-vă parcurgînd ritualul de ultim moment și amintindu-vă că:

- Dacă dintr-un anumit motiv publicul nu este ostil, el dorește să asiste la o prezentare bună. Cu alte cuvinte, e de partea dumneavoastră;
- Deși cei mai mulți oameni au trac înainte de a ține un discurs, publicul va crede că dumneavoastră nu faceți parte dintre ei;
- Aveți de transmis un mesaj: informații, păreri personale sau ambele. Publicul dorește să audă acest mesaj, altfel n-ar fi pierdut timpul să vină la prezentare. Acest lucru ar trebui să vă dea curaj și încredere;
- Nu fiți excesiv de sigur pe dumneavoastră pentru că veți părea atoatețiutor și foarte puțină lume, chiar interesată de subiect, va privi acest lucru cu ochi buni.

NU UITAȚI

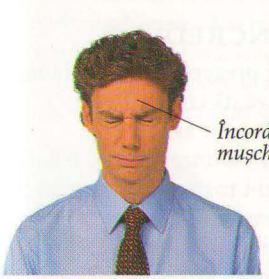
- Emoția poate conferi mai multă energie și optimism prezentării.
- Publicul este interesat de ce spuneți nu de cum vă simțiți.
- Entuziasmul și sinceritatea vă ajută să cuceriți publicul.
- Cîteva exerciții scurte înainte vă ajută să vă mai liniștiți.
- Relaxarea de ultim moment vă ajută să vă concentrați înaintea prezentării.
- Cu cît faceți mai multe prezentări, cu atît mai mari sînt șansele de a căpăta experiență.

66 Folosiți o parte din energie pentru a vă înviora discursul.

REDUCEREA ÎNCORDĂRII

Faceți-vă timp, înaintea prezentării, pentru a diminua tensiunea care se acumulează pe față și în partea de sus a corpului. Relaxați-vă mușchii feței prin exercițiile simple de mai jos. Acest lucru vă ajută să vă exprimați mai clar, reducînd ezitările și bîlbîielile. Repetați fiecare exercițiu pînă ce simțiți că fața vă este relaxată.

67 Respirați adînc, relaxați-vă, zîmbiți și începeți prezentarea.



▲ÎNCRUNTARE FACIALĂ
Încercați să vă strîngeți fața ca și cum ați fi comprimat între bărbie și frunte. Începeți cu încruntarea frunții. Relaxați-vă și repetați.

▲ÎNCREȚIREA FEȚEI
Închideți strîns ochii și buzele și încrețiți-vă fața ca și cum ar fi comprimată din lateral. Rămîneți așa 30 de secunde, apoi relaxați-vă.

▲DESCHIDEREA GURII
Deschideți ochii și gura cît puteți de mult, întinzînd mușchii feței. Repetați de două, trei ori sau de cîte ori simțiți nevoia.

DIMINUAREA EMOȚIILOR DE ULTIM MOMENT

Exercițiile simple făcute chiar înainte de începerea prezentării vă ajută să diminuați emoțiile de ultim moment și să vă controlați trupul și vocea. Concentrîndu-vă asupra respirației, vă calmați, dîndepărtați senzația de încordare și nervozitate și vă concentrați mai bine. Faceți exercițiul din dreapta, închizînd ochii și respirînd de cîteva ori adînc și controlat.

◄EXERCIȚIU DE RESPIRAȚIE
Închideți ochii. Puneți o mînă pe partea superioară a pieptului și cealaltă pe diafragmă. Inspirați și simțiți cum se ridică diafragma, apoi expirați încet. Repetați de cîteva ori.

VORBIȚI CU CONVINGERE

Felul în care este susținută o prezentare are aproape același impact ca și mesajul în sine. Este foarte important să începeți în forță. După aceea folosiți tonul vocii, ritmul și limbajul corporal pentru ca publicul să înțeleagă mai bine mesajul.

68 Aruncați-vă privirea asupra unor idei din notițe, apoi concentrați-vă și vorbiți liber.

Cînd vorbiți nu vă ascundeți în spatele notițelor

▲ STĂPÎNIREA NERVOZITĂȚII
Verificați înălțimea pupitrului înainte de începerea prezentării pentru a fi la nivelul potrivit. Dacă sînteți agitat, veți fi tentat să vă ascundeți în spatele notelor; stăpîniți-vă și lăsați-le pe pupitru.

ÎNCEPEȚI CU ÎNCREDERE

Asigurați-vă că veți fi prezentat cum trebuie, pentru că acest lucru vă dă credibilitate, iar auditoriul va fi informat asupra subiectului abordat de dumneavoastră. Aflați cine vă prezintă și dați-i toate datele necesare. Spuneți-i, dacă este nevoie, că trebuie să menționeze competența dumneavoastră în domeniul respectiv. Începeți să vorbiți cu convingere, într-un ritm firesc și încercați să expuneți primele idei fără a vă uita pe text. Se va crea astfel o atmosferă de încredere și receptivitate și veți putea totodată să stabiliți contactul vizual cu publicul. Încercați să priviți toată sala pentru ca publicul să se simtă implicat.

RITMUL PREZENTĂRII

Schimbînd ritmul prezentării, publicul își va păstra interesul, dar nu trebuie să-l grăbiți sau să-l încetiniți în mod inutil. Nu uitați să faceți cîte o pauză între ideile principale și în acel timp să reluați contactul vizual cu auditoriul. Veți vedea astfel și ce impresie faceți. Pe măsură ce avansați, vorbiți rar și apăsat atunci cînd vreți să subliniați aspecte importante.

69 Faceți o scurtă pauză de fiecare dată cînd spuneți un lucru important.

FOLOSIREA LIMBAJULUI CORPORAL

În fiecare moment al vieții – cu excepția perioadelor de somn – trimiteți semnale nonverbale despre sentimentele și intențiile dumneavoastră. Puteți folosi limbajul corporal și pentru a întări mesajul. Mențineți tot timpul o poziție deschisă, abțineți-vă să încrucișați brațele sau să creați o barieră între dumneavoastră și audiență. Gesticulați selectiv, doar pentru subliniere, altfel mîinile dumneavoastră vor distrage atenția. Dacă sînteți relaxat, limbajul corpului va întări în mod firesc mesajul, dar folosirea unor gesturi adecvate vă ajută să vă ascundeți nervozitatea.

70 Spuneți o anecdotă preferată care se potrivește momentului; fiindu-vă familiară vă va liniști.

▲ VORBEȘTE CU AUTORITATE
Ținuta plină de încredere sugerează buna cunoaștere a subiectului și emană credibilitate.

▲ ARATĂ ȘI SE SIMTE RELAXAT
După stabilirea legăturii cu auditoriul, vorbitorul se relaxează, concentrîndu-se asupra discursului.

▲ FOLOSEȘTE GESTURILE POTRIVITE
Vorbitorul gesticulează corect, deschis, își arată integritatea și implică publicul în prezentare.

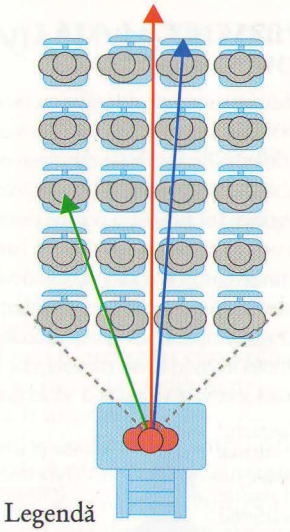
FOLOSIREA CONTACTULUI VIZUAL

Contactul vizual este un mijloc foarte puternic prin care se stabilește un nivel de intimitate între oameni. În timpul unei prezentări este importantă obținerea acestei intimități. Plimbați-vă privirea peste public, atît spre persoanele din spatele sălii și de pe margini, cît și spre cele din față. Deși este tentant să vă uitați mai des la cei care par entuziasmați, nu-i neglijați pe cei care par indiferenți sau împotrivă. Persoanele care se simt excluse de vorbitor sînt mai tentate să fie critice decît cele care se simt implicate.

PRIVIȚI AUDITORIUL ▶

Plimbați-vă privirea asupra publicului, fără a uita rîndurile din spate. Stabiliți contact vizual cu o față prietenoasă în loc să priviți peste capul oamenilor în timp ce vorbiți.

71 Stabiliți contactul vizual inițial cu o persoană care pare mai abordabilă.



Legendă

- *Limita razei vizuale a vorbitorului*
- *Privire fixată asupra unei fețe prietenoase din public*
- *Privire fixată pe ultimele rînduri din sală*
- *Privire fixată pe interval*

FOLOSIREA GESTURILOR

Perspectiva se schimbă în funcție de numărul ascultătorilor și trebuie să vă adaptați gesturile în consecință. În cazul unui public numeros este nevoie de mișcări largi, exagerate pentru a realiza același efect vizual ca și gesturile „normale" în fața unui grup mai mic. De exemplu, o gestică pentru a sublinia două idei „pe de o parte... și pe de altă parte..." trebuie să pornească din umăr, nu de la cot sau de la încheietură, pentru a avea impactul vizual scontat pentru o audiență mare. Deși v-ați putea simți, inițial, stînjenit să folosiți o gestică atît de exagerată, publicului i se va părea normal.

72 Stabiliți contact vizual cu publicul de cîte ori aveți prilejul.

DEZVOLTAȚI-VĂ PROPRIUL STIL

Pe măsură ce căpătați experiență, veți putea folosi diversele „instrumente" pe care le aveți la dispoziție – vocea, stilul și vocabularul – pentru a crea diferite impresii. De obicei, pentru a menține atenția publicului trebuie să lucrați cu toate deodată. De exemplu, dacă vreți să subliniați o idee, folosiți propoziții concise, stați drept și ridicați vocea. Pentru a da impresia că vreți să dezvăluiți ceva extraordinar, aplecați-vă înainte și coborîți vocea. Cei din sală vor deveni foarte atenți, iar ceea ce le spuneți pare foarte interesant. Aceste „instrumente" fac parte din succesul fiecărui prezentator și dacă le exersați vă va fi foarte ușor să apelați la ele. Folosiți întotdeauna un stil adecvat – ceea ce merge la un grup de oameni nu merge la altul.

73 Insistați asupra datelor-cheie: „15 – cinci-spre-zece – luni".

74 Nu vă temeți de gesturile largi și de pauzele lungi.

DA	NU
✓ Pentru o bună înțelegere, folosiți de cîte ori se poate un limbaj simplu, concis.	✗ Nu vă căutați scuze pentru lipsa de experiență ca vorbitor.
✓ Stabiliți contactul vizual pentru a simți reacția publicului. Limbajul corporal vă va sugera atitudinea auditoriului.	✗ Nu vorbiți nedeslușit și nu ezitați. Dacă ați pierdut locul unde ați rămas, fiți calm pînă îl găsiți.
✓ Faceți pauzele la timp și apăsat, pentru ca auditoriul să „absoarbă" ceea ce spuneți.	✗ Nu coborîți vocea la sfîrșitul fiecărei propoziții. Creați impresia că nu sînteți sigur pe ceea ce spuneți.
✓ Uitați-vă de preferință la un ceas de perete, nu la cel personal, pentru a vă măsura timpul rămas.	✗ Nu pierdeți din vedere mesajul pe care trebuie să-l transmiteți pentru că, în acest caz, puterea de concentrare scade și nu veți mai fi ascultat.

LIMITAREA TIMPULUI DE VORBIRE

Anunțați durata discursului pentru ca publicul să știe cît timp trebuie să se concentreze: „Nu avem decît 20 de minute, așa că începem..." Mai tîrziu, le puteți aminti din nou că ochii vă sînt pe ceas: „Mai avem doar cinci minute, așa că închei cu..." Nu trebuie să vă deranjeze cînd cineva din sală dorește să vă pună o întrebare sau dacă nu este de acord cu ceea ce spuneți. Asigurați-l că-l veți lămuri după ce terminați și continuați-vă discursul.

ÎNCHEIERE EFICIENTĂ

Este foarte important ca prezentarea să se încheie cu o concluzie fermă care va influența impresia finală a publicului. Repetați întotdeauna ideile principale ale prezentării pentru a le aduce din nou în atenție.

ANUNȚAȚI FINALUL

În timpul prezentării dați indicii publicului despre cîte idei mai aveți de abordat și cînd se apropie finalul discursului. Folosiți expresii ca: „și acum, a treia dintre cele patru probleme...“ sau „și acum să rezumăm, înainte de a răspunde la întrebări“. Informînd publicul că prezentarea se apropie de sfîrșit, veți fi ascultat cu toată atenția, înainte de a relua punctele principale. Astfel oferiți ascultătorilor posibilitatea să treacă totul în revistă și să se gîndească la întrebări.

75 Nu lăsați mijloacele vizuale expuse prea mult timp pentru că vor distrage atenția.

IMPORTANT

1. Subliniați care anume dintre problemele discutate ați dori să fie reținute.
2. Nu depășiți timpul ce v-a fost alocat.
3. Gîndiți-vă la ce ați putea renunța dacă depășiți timpul.
4. Dacă ați uitat să spuneți un lucru, renunțați, nu-l adăugați la sfîrșit.

76 Nu terminați brusc, ca și cum v-ați grăbi să plecați.

77 Încheiați întotdeauna cu un rezumat bine gîndit.

IMPRESIA LĂSATĂ

Cel mai mult contează impresia finală, așa că străduiți-vă să fie bună. Lucrați la frazele finale pentru a le spune perfect. Îmbinați rezumatul cu pauzele, intonația și alte procedee verbale, aliterația de exemplu, pentru a crea un „pachet“ pe care publicul să-l ia la plecare și de care să-și aducă aminte. În acest mod, mesajul va prinde, iar reputația dumneavoastră de bun vorbitor va crește.

APROPIEREA DE FINAL

Cînd expuneți concluzia prezentării, nu adoptați un ton didactic. Concentrați-vă pe prezentarea de fapte corecte și bine documentate, nu pe opinii personale asupra subiectului respectiv. Bazați-vă concluzia pe faptele pe care le-ați expus în discurs. Dacă prezentarea este urmată de o secțiune de întrebări și răspunsuri, gîndiți-vă că impactul frazelor finale pregătite cu atîta grijă se poate dilua. De aceea puteți răspunde întrebărilor publicului și apoi să mai vorbiți cîteva minute scurt și concis, reiterînd principalele probleme.

REZUMATUL ▶
Înainte de a începe rezumatul, mutați-vă în fața mijloacelor vizuale pentru a fi văzut bine. Fiți plin de încredere și rostiți propozițiile finale cu hotărîre.

78 Folosiți aliterația pentru a obține un efect mai bun cînd rezumați.

79 Faceți o pauză între încheiere și secțiunea de întrebări și răspunsuri.

ÎNCHEIAȚI ÎN FORȚĂ

Este important să terminați în forță pentru ca efectul să dureze. Iată cîteva sfaturi la care ar fi bine să vă gîndiți:

- Sintetizați prezentarea în una sau două fraze nu prea lungi. Frazele scurte și impresionante rețin mai bine atenția decît un monolog de 10 minute;
- Accentuați cuvintele-cheie. Pauzele care urmează cuvintelor și expresiilor-cheie le subliniază. Cînd vă apropiați de final, este bine să accentuați conjuncția „și“;
- Folosiți aliterația. Rostirea unor cuvinte care încep cu aceeași literă ajută ca finalul să fie reținut mai ușor. Limitați aliterația la maximum trei cuvinte.

„DIRIJAREA" AUDITORIULUI

Prezentarea este făcută pentru public, nu pentru vorbitor. Învățați să receptați și să răspundeți reacțiilor publicului.

STAREA DE SPIRIT A AUDITORIULUI

Încercați să ajungeți la prezentare destul de devreme pentru a „simți pulsul" publicului. Afară plouă puternic și oamenii tocmai au intrat? Par să fie ostili față de ceea ce le veți spune? Un antevorbitor i-a făcut să rîdă?

IMPLICAREA AUDITORIULUI

Starea de spirit a auditoriului se poate aprecia observînd, de exemplu, reacțiile față de vorbitorii dinainte. Dacă publicul pare plictisit sau adormit, stimulați-l cu întrebări la care să răspundă prin ridicarea mîinii. „Cîți dintre dumneavoastră ați telefonat la birou înainte de a veni aici? Doar trei? Bine, și cîți v-ați gîndit să telefonați?" Dacă publicul este ostil, puteți începe prezentarea cu o glumă, dar fiți atent ca și limbajul corporal să transmită semnale pozitive.

80 Ascultați-i pe cît mai mulți dintre antevorbitorii dumneavoastră.

81 Arătați celor din sală că le cunoașteți sentimentele.

CĂUTAREA SEMNELOR

V-ați exersat limbajul corporal ca parte a pregătirii discursului, dar trebuie să învățați și limbajul corporal al auditoriului. Căutați semnale și nu vă așteptați ca toată lumea să exprime același lucru. Unii se pot apleca în față, nerăbdători să pună întrebări, alții se sprijină de spătarul scaunului, dorindu-și să se afle în altă parte.

82 Implicați auditoriul, punînd întrebări la intervale regulate.

POZIȚIE NEGATIVĂ ▶
Această ținută – sprijinită pe spate, brațele și picioarele încrucișate – sugerează reținere față de prezentator.

ATITUDINE CRITICĂ

Publicul își poate manifesta dezaprobarea sau ostilitatea în mai multe moduri. Urmăriți-i pe cei care se apleacă spre vecin pentru a critica discursul. Căutați-i și pe cei care se încruntă și țin brațele încrucișate sau se uită în tavan ca și cum acesta ar fi mult mai interesant decît ceea ce spuneți dumneavoastră. Nu uitați că un detaliu izolat al limbajului corporal – de exemplu, picioarele încrucișate – pot crea o impresie falsă, așa că priviți toate semnalele înainte de atrage o concluzie.

SEMNE DE INTERES

Pozițiile care indică interesul sînt ușor de observat. Căutați oameni care zîmbesc sau aprobă, sau care se apleacă în față și privesc atenți. Fețele lor pot exprima încruntări ușoare, de concentrare. Cei care se manifestă astfel sînt probabil de partea dumneavoastră, așa că implicați-i sau antrenați-i în prezentare.

◀ POZIȚIE INTEROGATIVĂ
Aplecarea în față, cu coatele pe genunchi și bărbia sprijinită pe mîini, sugerează că persoana se gîndește la un aspect prezentat de vorbitor.

MIMICA

În limbajul corporal, cea mai expresivă este fața. Dacă sînteți destul de aproape de public, veți putea observa o mulțime de mici semnale – de la mișcarea sprîncenelor și a privirii pînă la lăsarea în jos a colțurilor gurii. Ca și în cazul limbajului corporal general, nu uitați „să citiți" fața ca întreg. Un semnal izolat nu este o indicație reală.

83 Uitați-vă dacă cineva își ascunde discret un căscat.

Expresia facială neutră indică păreri neformate

Bărbia sprijinită în palmă arată concentrare

Picioarele încrucișate sugerează indecizie

POZIȚIE NEUTRĂ ▶
Această poziție familiară, relaxată, sugerează o minte deschisă. Persoana respectivă ezită încă și dorește să audă mai multe.

GESTICA

Mișcările mîinilor și ale brațelor sînt foarte elocvente și vă pot comunica multe despre persoana care le folosește. Cînd vi se pun întrebări, observați gesturile făcute de respectiva persoană. Dacă nu o vedeți bine, rugați-o să se ridice în picioare cînd vorbește. Gesturile oamenilor au o puternică încărcătură culturală și nu trebuie să uitați acest lucru atunci cînd interpretați limbajul corporal. Dacă europenii nordici gesticulează larg, sînt probabil agitați, dar această gestică este frecventă în conversația celor din sud.

FACEȚI FAȚĂ ÎMPREJURĂRILOR NEPREVĂZUTE

Știți ce să faceți dacă ar fi o explozie puternică în mijlocul prezentării? Sau dacă o persoană din sală ar avea un atac de cord? Deși probabilitățile sînt reduse, este bine să vă gîndiți ce ați face dacă ar apărea un astfel de incident. Întrebați-vă dacă știți de unde se aprind luminile, unde este trusa de prim-ajutor și unde sînt ieșirile de incendiu. Dacă nu știți, încercați să aflați înainte de prezentare.

FOLOSIȚI-VĂ URECHILE

Nu e nevoie ca toate luminile să fie aprinse pentru a recepționa limbajul corporal al auditoriului; o mare parte a semnalelor pot fi surprinse auditiv. Puteți auzi agitație și șoapte, ambele indicînd că publicul este plictisit sau derutat. Desigur că vă puteți bloca ușor cînd sînteți concentrat asupra prezentării, dar merită să fiți atent la zgomote – un indiciu prețios pentru sesizarea stării de spirit a publicului.

84 Fiți atent la bătăile ritmate cu piciorul în podea – un semnal puternic de nerăbdare.

PRIVIȚI PICIOARELE

Poziția în care o persoană își ține picioarele spune multe despre atitudinea sa. De exemplu, dacă cineva ține picioarele încrucișate poate însemna că nu este încă lămurit. Picioarele unul lîngă celălalt pot arăta și acord total. Dacă auditoriul stă jos, nu-i puteți vedea decît pe cei din rîndul din față, dar mișcările picioarelor lor vă pot indica reacția întregii săli.

Bărbia sprijinită în pumn indică dorința de a afla

Poziția picioarelor indică atenție

◀ POZIȚIE DE INTERES
Această poziție indică interes. Corpul se apleacă în față și bărbia se sprijină pe mînă. Și poziția picioarelor întărește atitudinea pozitivă a părții superioare a corpului.

Aplecarea în față sugerează acordul

POZIȚIE CE EXPRIMĂ ACORDUL ▶
Poziția relaxată a mîinilor, picioarele paralele și expresia deschisă și directă a feței indică acordul total al ascultătorului.

OBSERVAREA OBICEIURILOR

Cei mai mulți oameni își subliniază fără să vrea limbajul corporal prin jocul cu obiectele personale: ochelari, ceas, cercei, butonii de la manșetă. Privirea spre ceas poate trăda plictiseală sau chiar nerăbdare, iar „roaderea" unui stilou sau a unui braț al ochelarilor sugerează indecizie. O atitudine liniștită și absența acestor obiceiuri indică o implicare totală și acord cu prezentarea.

OCUPAȚI-VĂ DE ÎNTREBĂRI

Multe prezentări sînt compromise din cauza nepriceperii de a face față întrebărilor. În timpul pregătirii, învățați cum să vă descurcați cu întrebările dificile și incomode și veți reuși astfel să răspundeți cu încredere.

85 Exersați, răspunzînd la întrebări improvizate puse de un prieten.

86 Rămîneți calm, indiferent de tonul sau de intenția celui care întreabă.

NU UITAȚI

- Secțiunea de întrebări și răspunsuri poate fi la fel de importantă ca și prezentarea însăși.
- Este posibil să anticipați majoritatea întrebărilor cînd vă documentați.
- În general, întrebările au intenții generale și nu trebuie luate ca un afront personal.
- Nervozitatea vă poate face să dați un răspuns grăbit. Gîndiți-vă întotdeauna la răspuns înainte de a începe să vorbiți.
- Unele întrebări pot necesita lămuriri din partea celui care întreabă.
- Răspundeți la întrebări pe rînd.

PREGĂTIȚI-VĂ BINE

Cînd începeți prezentarea, trebuie să fiți pregătit pentru a răspunde la orice fel de întrebări din partea publicului, iar secretul este documentarea făcută cu seriozitate și rescrierea textului de cîte ori este nevoie. După ce ați făcut ciorna discursului, citiți-l în întregime de mai multe ori, notați orice întrebare ce nu-și găsește răspunsul și încercați să acoperiți toate lacunele. Citiți apoi lucrarea în fața unor prieteni sau colegi și rugați-i să-și exprime toate nedumeririle. Țineți cont de ceea ce vă spun și, dacă este necesar, completați informațiile. Nu uitați însă că, în ciuda pregătirii, pot apărea întrebări incomode la care nu v-ați gîndit.

SĂ FII SIGUR PE TINE

Dacă o bună prezentare poate fi compromisă de o secțiune nereușită de întrebări și răspunsuri, o prezentare mediocră poate fi salvată de o performanță strălucită în final. Răspundeți întrebărilor la fel de tare, clar și succint cum ați făcut-o și în timpul prezentării. Acest lucru este foarte important, dacă trebuie să stați jos sau să mergeți în altă parte pentru întrebări. Dacă se poate, stați în picioare cînd răspundeți și păstrați-vă aceeași intonație. Nu vă frămîntați mîinile și abțineți-vă de la un limbaj corporal negativ, ca încrucișarea brațelor pe piept care vă face să păreți în defensivă.

ȚINEȚI SITUAȚIA SUB CONTROL

Nu permiteți decît unei singure persoane să vorbească o dată, altfel situația riscă să scape de sub control. Anunțați publicul că nu puteți răspunde decît pe rînd la întrebări: „Dacă pui tu întrebarea, John, ne vom ocupa de tine, Laura, imediat după aceea." Nu vă lăsați antrenat într-o dispută prelungită asupra unor aspecte minore; dacă lucrurile se complică, amînați discuția după încheierea prezentării.

87 Exclamați „Bună întrebare!" pentru a încuraja o persoană timidă sau emoționată.

88 Îndreptați întrebarea spre cel care a pus-o sau spre auditoriu.

SITUAȚII DELICATE

Este important să recunoașteți intențiile celui care întreabă și să-l tratați corespunzător. Cei care vor să se remarce încearcă să demonstreze că ei știu mai bine, iar alții spun vrute și nevrute fără a pune o întrebare directă. Fiți atent cu toate aceste persoane. Pe cei care nu mai reușesc să pună întrebarea, aduceți-i la subiect, spunîndu-le: „ Din observațiile dumneavoastră se desprinde următoarea întrebare..." Cei care vor să iasă în evidență pot crea probleme, dacă sînt contrazișI, așa că tratați-i tot timpul cu politețe.

ÎNTREBĂRI LA CARE VĂ PUTEȚI AȘTEPTA

Există anumite întrebări tip care revin mereu în secțiunile de întrebări și răspunsuri. Învățați să le recunoașteți pentru a răspunde bine:

- Întrebarea generală: „Ceea ce doriți să spuneți este... Așa este?" – încearcă să rezume expunerea.
- Întrebarea directă: „Puteți să-mi spuneți ce servicii oferiți în Brazilia?" – cere mai multe informații.
- Întrebarea „Eu" și „la mine": „Cînd mama a încercat, a văzut că este exact pe dos. Îmi puteți explica de ce?" – folosește experiența personală.
- Întrebarea carteziană: „De ce spuneți X și insistați asupra lui Y?" – cere logică din partea vorbitorului.
- Întrebarea iritată: „Cînd aveți de gînd să reveniți la nivelul anului 1995?" – conține o doză de răutate.
- Întrebarea „relațiilor sus-puse": „Ați vorbit cu bunul meu prieten Bill Clinton despre această problemă?" – în care persoana menționează un nume pentru a-și arăta puterea.

Analizarea întrebărilor

Aveți foarte puțin timp pentru a analiza fiecare întrebare care vi se pune. Vi se cere să rezumați prezentarea? Este o întrebare simplă pentru informații suplimentare? Sînteți atras într-o capcană? Unele persoane doresc să-și formeze un punct de vedere, nu neapărat să pună o întrebare. Dacă intervenția lor e pozitivă și vă pune în evidență argumentele, este politicos să recunoașteți acest lucru. Chiar dacă intervenția nu este relevantă, mulțumiți vorbitorului și treceți la următoarea întrebare.

89 Răspundeți publicului, nu doar celui care întreabă.

Cîștigați timp

Dacă sînteți pus în fața unei întrebări dificile, rămîneți calm și acordați-vă puțin timp pentru a vă gîndi bine înainte de a răspunde. Dacă apare o astfel de întrebare, nu ezitați să vă uitați peste note – situația este sub control dacă spuneți publicului ce faceți și de ce. Dacă este absolut necesar, luați o pauză strategică – beți o înghițitură de apă, tușiți sau suflați-vă nasul – pentru a nu părea că nu vă găsiți cuvintele.

Nu uitați

- Răspunzînd întrebărilor din sală, vă sporiți credibilitatea și demonstrați o mai bună cunoaștere a subiectului.
- Publicul dorește să știe dacă expuneți păreri personale sau fapte concrete.
- Este extrem de important să nu intrați într-o dispută cu cel care pune o întrebare, indiferent cît de inacceptabile vi s-ar părea părerile acestuia.
- Trebuie să răspundeți politicos la toate întrebările.
- Pentru unele întrebări cu adevărat dificile, ar putea fi nevoie de documentare suplimentară și de amînarea răspunsului.

Cum răspundeți întrebărilor fără răspuns

Există cîteva fraze tip pe care le puteți folosi pentru a răspunde întrebărilor dificile. Dacă nu știți răspunsul, încercați să dați un răspuns satisfăcător pentru a arăta că nu ați ignorat întrebarea. Dacă persoana insistă, adresați întrebarea publicului.

„Nu știu răspunsul, dar îl pot afla. Dacă lăsați adresa, vi-l voi comunica."

„Nu sînt sigur că știu răspunsul. Poate discutăm după prezentare."

„Trebuie să mă gîndesc la asta și vă voi răspunde puțin mai tîrziu. Următoarea întrebare, vă rog."

„Nu există un răspuns pozitiv sau negativ la această întrebare. Totuși, părerea mea este că..."

Întrebări-capcană

Fiți atent la întrebările puse pentru a dezvălui vicii în argumentație sau pentru a pune în încurcătură vorbitorul și a-i compromite prezentarea. Întrebările care au prea puțin de-a face cu discursul pot ascunde încercarea unei persoane din sală de a se remarca. Pot fi însă generate și de o încercare de a vă distruge credibilitatea și de a încerca să vă facă să păreți neinformat. Încercați să vă pregătiți cîteva răspunsuri pentru astfel de situații: „N-am intenționat să acopăr și acest aspect al subiectului" sau „ Aceasta este o altă problemă pe care nu avem timp s-o discutăm acum", care, deși evazive, vă vor ajuta să ieșiți din încurcătură.

90 Dominați publicul prin cunoștințele dumneavoastră.

91 Aveți grijă să nu fiți arogant.

Vorbiți pe nepregătite

Uneori vi se pune o întrebare care necesită o discuție mai lungă asupra prezentării. Dacă acest lucru nu este de interes general, rugați persoana respectivă să vă contacteze după prezentare. Dacă totuși credeți că ar fi bine pentru întregul auditoriu să afle mai multe amănunte – și dacă sînteți sigur pe ceea ce veți spune – vă puteți lansa într-o miniprezentare total nouă. Vorbiți scurt, structurați-vă bine discursul improvizat și rostiți-l la fel de fluent ca și pe cel propriu-zis.

Fiți sincer cu publicul

Se întîmplă ca, din diverse motive, să nu cunoașteți răspunsul la o întrebare. Într-o astfel de situație, fiți sincer cu publicul. Dacă nu știți ce să spuneți este mai bine să admiteți acest lucru decît să răspundeți ambiguu. Nu răspundeți cu sintagme de genul „Vă voi răspunde mai tîrziu", pentru că publicul nu se lasă prostit și vă pierdeți credibilitatea.
Apreciați dacă vi se cere să răspundeți doar prin fapte pur concrete sau și printr-o opinie personală. În cel de-al doilea caz, sînteți mai în siguranță, pentru că puteți recunoaște că nu știți faptele, dar puteți da un răspuns rezonabil pe baza experienței și a părerii personale.

92 Pregătiți dinainte unul sau două răspunsuri lungi pentru întrebările despre care știți sigur că vă vor fi puse.

Înfruntarea ostilității

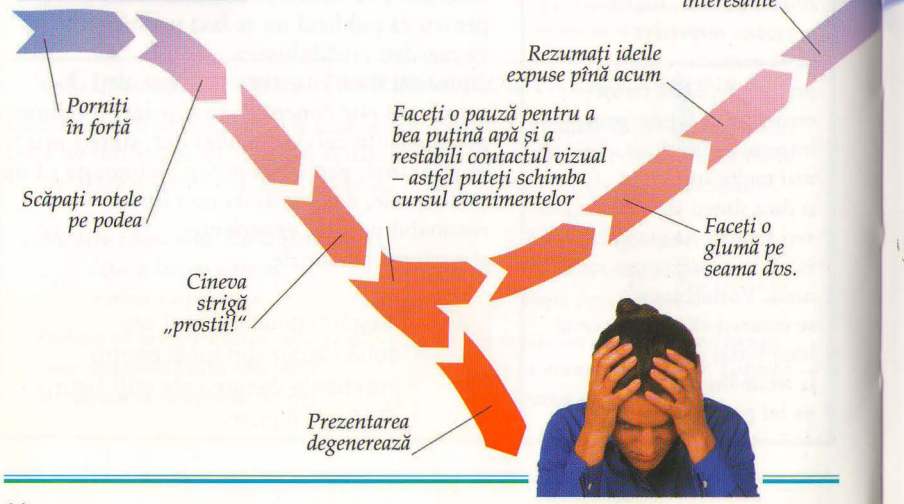
O prezentare poate uneori stîrni reacții puternice sau puncte de vedere diferite în rîndul publicului. Într-o astfel de situație, trebuie să faceți față atît unor izbucniri de ostilitate, cît și unei acceptări tacite.

93 Nu uitați că ostilitatea este îndreptată spre părerile nu spre persoana dumneavoastră.

94 Evitați contactul vizual prelungit; poate agrava situația.

Recunoașteți perturbațiile

Încercați să recunoașteți eventualele persoane turbulente din public și veți reuși astfel să stăpîniți mai bine situația. Cei care vor să fie în centrul atenției vor întîmpina discursul cu sarcasm doar pentru a părea ei mai deștepți, în timp ce alții pot răspunde din greșeală unei întrebări retorice, fără a dori să vă facă rău. Cele mai multe neplăceri vin din partea turbulenților din sală – oameni care nu sînt de acord cu nimic din ceea ce spuneți și care nu caută decît să facă necazuri.



Faceți față turbulenților

Turbulenții apar în tot fel de situații, hărțuind vorbitorii cu comentarii nepotrivite și cu întreruperi. Pentru a-i stăpîni trebuie să fiți politicos, dar ferm. Obiectivul dumneavoastră este de a vă cîștiga auditoriul. Acest lucru nu este întotdeauna ușor și dacă-i subestimați pe cei turbulenți aceștia vă pot compromite prezentarea. Turbulenții au adesea o nelămurire reală și, dacă nu le răspundeți ferm și repede, pot fi antrenați toți ascultătorii.

Nu uitați

- Dacă vă enervați, ați pierdut.
- Fiecare are dreptul să fie ascultat chiar dacă nu sînteți de acord cu punctul lui de vedere.
- Insistați asupra oricărui punct în care aveți aceeași părere cu o persoană turbulentă.
- Este important să vă repetați argumentul la sfîrșitul prezentării.

95 Dacă afirmați ceva aduceți și probe.

▲ RĂMÎNEȚI PE DRUMUL BUN

Ilustrația prezintă două posibile căi ale parcursului unei prezentări – un eșec și un final fericit. În ciuda începutului în forță, pot exista turbulenți și incidente care ar putea crea haos. Pentru a rămîne pe drumul bun, fiți calm, ocupați-vă de incidente pe măsură ce apar și continuați cu stăpînire și aplomb. Mențineți interesul publicului și vei avea succes în orice situații.

Mediați conflictele

Dacă între cei din sală apare un dezacord care vă deranjează prezentarea, nu uitați că toți așteaptă ca mediatorul să fiți dumneavoastră. Dezamorsați tensiunea spunîndu-le că fiecare va avea ocazia să vorbească și restabiliți cît mai repede echilibrul. Amintiți-le care este scopul prezentării și arătați-vă stăpîn pe situație. Dacă lucrurile nu se rezolvă, cereți ajutor de la organizatori sau încheiați prezentarea.

96 Dacă stați jos în timpul prezentării, ridicați-vă pentru a vă impune autoritatea.

97 Încercați să găsiți cîteva puncte de interes comun cu publicul.

FACEȚI FAȚĂ UNUI GRUP INDIFERENT

Deși un public indiferent nu este neapărat și ostil, mulți vorbitori preferă să aibă de-a face cu ostilitate directă decît cu tăcere. Într-o asemenea situație vă puteți ușor imagina că publicul nu pune întrebări pentru că nu este interesat. De obicei nu acesta este motivul, pot fi pur și simplu persoane indiferente. Cînd există un președinte, nu trebuie să vă faceți griji dacă acesta va invita publicul să pună întrebări și, dacă nu reușește, va pune el însuși. Dacă însă nu există, încercați să puneți cîteva întrebări generale, directe, pentru a încuraja publicul să vă răspundă.

98 Îndrumați-i pe cei care întreabă spre alte surse de informare.

FACEȚI FAȚĂ OSTILITĂȚII

Publicul poate fi ostil din mai multe motive: dezacord de principiu cu prezentarea, nervozitate din cauza unui antevorbitor sau nemulțumirea că vă ascultă discursul cînd, de fapt, a venit pentru altcineva. O tehnică prin care puteți să faceți față ostilității este s-o admiteți. Încercați să dezarmați un public ostil, rugîndu-l deschis să fie rezonabil și imparțial în timpul prezentării. O altă posibilitate este să trimiteți un prieten sau coleg în sală pentru a vă pune o întrebare cu care să deschideți discuția. „Complicele" dumneavoastră poate pune o întrebare aparent incomodă, pe care s-o rezolvați printr-un răspuns forte, pregătit dinainte, cu care puteți cîștiga o parte din public.

99 Așteptați întrebările chiar dacă nu sînt comode.

DIFERENȚE CULTURALE

Un vorbitor poate fi ostil fără să vrea făcînd o gafă culturală. În timpul unei prezentări, indicarea cu degetul arătător pentru a sublinia o observație este acceptată în țările vestice, dar în Asia acest lucru se consideră nepotrivit și se preferă gesturile cu întreaga mînă.

100 Spuneți adevărul, pentru că publicul recunoaște imediat lipsa de sinceritate și autoritatea dumneavoastră va avea de suferit.

ATITUDINEA FAȚĂ DE MASS-MEDIA

Dacă trebuie să vorbiți la o întrunire publică sau să reprezentați organizația dumneavoastră la o conferință de presă, este important să faceți față cu încredere. Răspundeți întotdeauna cu calm, politețe și inteligență și fiți atent să nu dați ocazia să vi se atribuie lucruri pe care nu le-ați spus.

„În timpul prezentării mi-am spus deja punctul de vedere. Nu cred că am altceva de adăugat în acest moment..."

„Nu, nu este deloc ceea ce vreau să spun. Vreau să repet că, de fapt, ceea ce am spus este..."

„Desigur, ce spuneți este adevărat, dar eu prefer să cred că..."

„Apreciez ce spuneți, dar cred că trebuie să insist asupra..."

ÎNVĂȚAȚI DIN PROPRIA DUMNEAVOASTRĂ EXPERIENȚĂ

Pentru a răspunde la întrebări incomode și a face față ostilității din timpul unei prezentări aveți nevoie de unele competențe care se formează în timp. Învățați din propriile dvs. greșeli și gîndiți-vă la alte situații în care ați avut aceleași probleme. Cum le-ați rezolvat? Credeți că în situațiile anterioare ați făcut față? Ați dezamorsat situația cu tact? Ce faceți dacă publicul este ironic și vă subminează autoritatea? Cel mai bun răspuns în această situație este să folosiți umorul – niciodată sarcasmul, care nu face decît să agraveze lucrurile. Dacă știți că prezentarea poate genera păreri antagonice – de exemplu, un discurs neplăcut pentru acționari sau la o întrunire publică – încercați să anticipați ostilitatea. Rugați colegii să vă bombardeze cu întrebări dificile pentru a răspunde cu succes comentariilor agresive ale publicului. Avînd mai multă experiență, veți răspunde cu mai multă încredere acestor întrebări.

NU UITAȚI

- Dacă rămîneți calm cînd publicul este ostil, puteți detensiona o situație neplăcută.
- Trebuie să răspundeți numai întrebării care vi s-a pus, nu uneia la care ați prefera să răspundeți.
- Răspunsurile trebuie să fie relativ scurte, mai ales dacă știți că sînt și alte persoane care așteaptă să fie ascultate.
- În spatele agresiunii sau al ostilității poate fi o întrebare-capcană.
- Tăcerea poate fi folosită pentru a provoca publicul să pună întrebări.

101 Fiți relaxat, dar atent și bucurați-vă de prezentare.

EVALUAȚI-VĂ COMPETENȚA

Nu uitați că doar exersînd vă perfecționați în pregătirea unei prezentări. Considerați, prin urmare, fiecare prezentare ca o șansă de a o pregăti pe următoarea. Evaluați-vă competența, răspunzînd la fiecare dintre următoarele puncte prin opțiunea corespunzătoare. Fiți cît se poate de sincer. Dacă răspunsul este „niciodată", marcați 1; dacă este „întotdeauna", marcați 4. Adunați cifrele și căutați răspunsul în subcapitolul „Analiză". Identificați problemele și încercați să le rezolvați.

OPȚIUNI

1 Niciodată
2 Uneori
3 Frecvent
4 Întotdeauna

1 Îmi rezerv destul timp pentru a mă documenta foarte bine.
1 2 3 4

2 Îmi organizez materialul în jurul principalelor probleme.
1 2 3 4

3 Prezentarea mea pare încă inedită, deși am tot repetat-o.
1 2 3 4

4 Mijloacele vizuale alese ilustrează și subliniază principalele idei ale prezentării.
1 2 3 4

5 Ajung la locul respectiv la timp pentru a asculta prezentarea anterioară.
1 2 3 4

6 Captez atenția publicului încă de la început.
1 2 3 4

7 Folosesc tonul și ritmul care par să se potrivească publicului.
1 2 3 4

8 Vorbesc fluent și plin de încredere pe tot parcursul prezentării.
1 2 3 4

9 Stabilesc contact vizual cu tot publicul în timpul prezentării.
1 2 3 4

10 Prezentarea mea interesează publicul și îl incită la întrebări.
1 2 3 4

11 Rămîn calm cînd răspund la întrebări incomode și ostile.
1 2 3 4

12 Răspunsurile mele sînt la obiect, iar publicul este interesat.
1 2 3 4

ANALIZĂ

După terminarea autoevaluării adunați cifrele și verificați-vă nivelul de performanță. Oricît de mult succes ați avea, nu uitați că este întotdeauna loc pentru mai bine. Identificați-vă punctele slabe și apelați apoi la capitolele corespunzătoare din carte unde veți găsi sfaturi practice și informații care vă vor ajuta să vă consolidați și să vă rafinați prestația.

12-24: Folosiți orice prilej pentru a învăța din propriile dvs. greșeli și acordați mai mult timp pregătirii și repetițiilor.
25-36: Abilitatea dvs. este în general bună, însă ar trebui să mai insistați în anumite locuri.
37-48: Aveți competențe bune, dar nu vă culcați pe o ureche. Continuați să vă pregătiți bine.

INDICE

A
acustică, 14, 15
alcătuirea planului, 24
aliteraţie, 55
anecdote, 18, 24, 51
anticipare creativă, 37
anunţarea finalului, 54
aparate:
  defectare, 7
  microfoane, 17
  mijloace audio-vizuale, 30-33
aranjarea sălii, 17
aranjarea textului, 29
aspect:
  crearea impresiei, 38
  dezordonat, 39
  evitarea proastelor obiceiuri, 41
  îngrijit, 39
  poziţia corpului, 40, 41
aşezarea publicului, 16
atenţia auditoriului, 19, 24
auditoriu/ascultători:
  adresare, 26
  anticipare creativă, 37
  atenţie, 19, 24
  colaborare cu, 9
  contact vizual cu, 50, 52
  crearea impresiei, 38
  „dirijare", 56-65
  evaluare, 8, 9
  feedback, 35
  invitare, 13
  încurajarea răspunsurilor, 18
  limbaj corporal, 55, 57-59
  număr, 9, 32
  ostilitate, 7, 57, 64-67
  păstrarea calmului, 48
  plictiseală, 7, 56, 59
  prezentarea oratorului, 50
  secţiuni de întrebări şi răspunsuri, 13, 55, 60-63
auditoriu ostil, 7
  înfruntare, 64-67
  limbaj corporal, 57
autoevaluare, 68-69
autoîncredere, 36

C
călătorie, planificare, 11
căldura în sală, 15
căşti, 31
CD-ROM, 31
ciorne, 28
clarificarea obiectivelor, 18, 19
coarde vocale, 42
colaborarea cu publicul, 9
computere:
  grafice, 31, 32
  Internet, 21
  scrierea textului, 29
comunicare nonverbală, 40, 51
conferinţă de presă, 67
contact vizual, 52
  cu auditoriul, 9, 50
  cu persoanele turbulente, 64
  în anticiparea creativă, 37
copii, 30, 32
cuvinte-cheie în rezumare, 55

D
decalaj de fus orar, 11
diagrame, 31
diaproiector, 30
diferenţe culturale, 66
documentare, 20-21
  adunarea materialului, 20
  folosirea noilor tehnologii, 21

E
elemente de design,
  în mijloacele AV, 33
emoţii, diminuare, 49
entuziasm, 19
evaluarea auditoriului, 8, 9
evaluarea capacităţii, 7
exerciţii:
  faciale, 49
  de reducerea încordării, 44-45, 49
  de întindere, 44-45
  în timpul şederii, 45
  de respiraţie, 42, 43, 49

F
faţă:
  mimica, 58
  reducerea încordării, 49
feedback, 35
finalul prezentării, 25, 54-55
fişe, notiţe pe, 28, 29
flip-chart, 31, 33
fraze:
  structură, 26, 27
  de încheiere, 55

G
gesturi, v. limbaj corporal
gîndire pozitivă, 36
glume, 18, 56
gramatică, 26
grup indiferent, 66

I
idei principale, 19
  documentare, 20
  subliniere, 25, 50
  structurare, 22-23
imagine corporală, 40, 41
impresii:
  finală, 54
  iniţială, 38
  indicator, 33
informare:
  stabilirea nivelurilor, 27
  surse, 20-21
  selectarea punctelor-cheie, 19
informaţii, rezumări, 25
interes, semne de, 57
Internet, 21
intonaţie, 34, 43
invitarea auditoriului, 13

Î
îmbrăcăminte, 38-39
împrejurări neprevăzute, 58
încadrarea în timp:
  lungimea discursului, 53
  ritmul discursului, 28

începutul prezentării, 24, 50
încheierea prezentării, 25, 54-55
încordare, reducere, 44-45
încredere:
  anticipare creativă, 37
  încrederea în sine, 36-37
  repetiţii, 34, 35
  secţiune de întrebări şi răspunsuri, 60
  vorbiţi cu încredere, 50-53
întrebări-capcană, 63

L
legături între idei, 25
limbaj corporal:
  al auditoriului, 53, 57-59
  folosire, 40, 41, 51
  gestica, 58
  în secţiunile de întrebări şi răspunsuri, 60
  mimica, 58
  obiceiuri, 41, 59
listă de probleme, 12
lumina, reducere, 14

M
mass-media, atitudine faţă de, 67
materiale publicitare, 13
medierea conflictelor, 65
memo, 29
microfoane, 17, 31
mijloace audio-vizuale (AV), 30-33
  defectare, 7
multimedia, 31 32

N
nervozitate:
  control, 7, 46-49
  eliminarea încordării nervoase, 44-45
notiţe:
  cum se ţin
  în timpul prezentării, 50
  fişe, 29
  pregătirea, 28, 29

O
obiective, clarificare, 18-19
organizare, 10-13

P
pantofi, 39, 41
pauze strategice, în secţiunea de întrebări şi răspunsuri, 62
păstrarea calmului, 48
poziţie:
  analizare a, 40
  a publicului, 57
  folosirea limbajului corporal, 51
  reducerea încordării, 44
  schimbare a, 41
pregătire:
  a oratorului, 36-45
  a prezentării, 6-35
proaste obiceiuri, evitare, 41
program, respectare, 13
preşedinte, 12
  grupuri indiferente, 66
  la prezentările în grup, 13
  la secţiunea de întrebări şi răspunsuri, 13
prezentarea oratorului, importanţa, 50
prezentări în grup, 13
public, v. auditoriu
public ostil, v. auditoriu ostil
puncte-cheie, 19
pupitru, 50

R
reacţii negative ale audienţei, 57
reducerea încordării, 49
relaxare:
  exerciţii, 44-45, 49
  păstrarea calmului, 48
reluare, 25
repetiţie, 34-35
restructurarea materialului, 27
retroproiectoare, 31, 33
rezumare, 25, 54, 55
ritmul prezentării, 28, 50
ritualuri de ultim moment, 48

S
sală:
  acustică, 14, 15
  verificarea facilităţilor AV, 17
  familiarizarea cu, 14-17
scaune, aranjare, 16
scrierea prezentării, 26-29
secţiune de întrebări şi răspunsuri, 55, 60-63
  auditoriu ostil, 67
  prezentări în grup, 13
  public indiferent, 66
simboluri, 23
sintaxă, 26
site-uri WEB, 21
spate, reducerea încordării, 45
stabilirea obiectivelor, 6
starea de spirit a auditoriului, 56
sisteme audio, 31
spontaneitate, 34
stilul propriu, 53
sublinierea ideilor, 25
surse bibliografice, 20-21

T
tablă, 31, 32
tăcere, secţiunea de întrebări şi răspunsuri, 66
teamă, depăşire, 7, 47
tehnici narative, 23
tonul potrivit, 18
turbulenţi, 7, 64-65

Ţ
ţinută, v. poziţie

U
umeri, reducerea încordării, 45

V
video, 30, 33
voce, 42-43
  control, 35, 42
  intonaţie, 34, 43
  reducerea încordării în, 44
  ton, 25

Z
zîmbet, 47, 67

MULŢUMIRI

MULŢUMIRILE AUTORULUI

Publicarea acestei cărţi se datorează efortului colectiv al mai multor persoane. Doresc în special să-i menţionez pe redactorii de la Dorling Kindersley şi pe asistenta mea, Jane Williams.

MULŢUMIRILE EDITORILOR

Dorling Kindersley doreşte să mulţumească Emmei Lawson pentru că a conceput şi a coordonat această serie, tuturor celor care ne-au împrumutat materiale pentru fotografii şi următorilor pentru ajutor şi participare:

Echipa redacţională Tracey Beresford, Marian Broderick, Anna Cheifetz, Michael Downey, Jane Garton, Adèle Hayward, Catherine Rubinstein; **Design** Helen Benfield, Darren Hill, Ian Midson, Kate Poole, Simon J.M. Oon, Nicola Webb, Ellen Woodward; **Asistenţă DTP** Rachel Symons; **Consultanţi** Josephine Bryan, Jane Lyle; **Autor indice** Hilary Bird; **Corector** David Perry; **Fotografie** Steve Gorton; **Fotografie suplimentară** Andy Crawford, Tim Ridley; **Asistenţi fotografi** Sarah Ashun, Nick Goodall, Lee Walsh; **Ilustratori** Joanna Cameron, Yahya El-Droubie, Richard Tibbetts.

Modele Carole Evans, Vosjava Fahkro, John Gillard, Ben Glickman, Zahid Malik, Sotiris Melioumis, Mutsumi Niwa, Ted Nixon, Mary-Jane Robinson, Lois Sharland, Gilbert Wu; **Machiaj** Elizabeth Burrage.

Mulţumiri speciale pentru sprijinirea întregii colecţii:
lui Ron şi Chris de la Clark Davis & Co. Ltd pentru furnizarea articolelor de papetărie şi pentru mobilă;
lui Pam Bennett şi personalului de la Jones Bootmakers, Covent Garden, pentru încălţăminte;
lui Alan Pfaff şi personalului de la Moss Bros, Covent Garden, pentru vestimentaţia bărbătească;
şi Annei Youle pentru sprijin şi asistenţă.

Furnizori Austin Reed, Church & Co., Compaq, David Clulow Opticians, Elonex, Escada, Filofax, Mucci Bags.

Cercetare fotografică Mariana Sonnenberg; **Asistent colecţie fotografii** Sam Ward.

CREDITE FOTOGRAFICE

Cheie: j jos, c centru, st stînga, d dreapta, s sus
Spicers Limited 10cst, 30c/jc, 31sst/sd/cst;
Tony Stone Images coperta I sd, 4-5, 7cd, 21sd.

BIOGRAFIA AUTORULUI

Tim Hindle este fondatorul consultanţei pentru limbajul de afaceri Working Words din Londra care oferă asistenţă companiilor internaţionale în alcătuirea materialelor în limba engleză şi în redactarea limpede a mesajelor către auditoriu. Nume cunoscut în domeniul literaturii de afaceri, Tim Hindle este colaborator la revista *The Economist* din 1979 şi a fost redactor la EuroBusiness între 1994 şi 1996. Ca autor şi consultant editorial, a publicat o serie de titluri dintre care *Pocket Manager, Pocket MBA şi Pocket Finance* şi o biografie a lui Asil Nadir, *The Sultan of Berkeley Square*.